

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
COORDENAÇÃO DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
SERVIÇO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO EM ADMINISTRAÇÃO

SONALY LARISSA PEREIRA DA SILVA

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DO TRANSPORTE
INTERESTADUAL: UMA ANÁLISE NA PERCEPÇÃO DOS IDOSOS

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

ÁREA: QUALIDADE EM SERVIÇOS

João Pessoa
2012

SONALY LARISSA PEREIRA DA SILVA

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE
INTERESTADUAL: UMA ANÁLISE NA PERCEPÇÃO DOS IDOSOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Serviço de Estágio
Supervisionado em Administração, do Curso
de Graduação em Administração, do Centro de
Ciências Sociais Aplicadas da Universidade
Federal da Paraíba, em cumprimento às
Exigências para a Obtenção do Grau de
Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Kátia Virgínia Ayres

João Pessoa
2012

S586a Silva, Sonaly Larissa Pereira da.

Avaliação da qualidade dos serviços de transporte interestadual: uma análise na percepção dos idosos./ Sonaly Larissa Pereira da Silva. – João Pessoa: UFPB, 2012.

72f.:il.

Orientador: Prof^ª. Dr^ª. Kátia Virgínia Ayres.

Monografia (Graduação em Administração) – UFPB/CCSA.

1. Qualidade em serviço. 2. Idosos. 3. Transporte interestadual.

I. Título.

À Professora orientadora Kátia Virgínia Ayres,

Solicitamos examinar e emitir parecer no Trabalho de Conclusão de Curso da aluna Sonaly Larissa Pereira da Silva.

João Pessoa, __ de _____ de 2012.

Profª. Helen Gonçalves Silva
Coordenadora do SESA

Parecer da Professora Orientadora:

SONALY LARISSA PEREIRA DA SILVA

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE
INTERESTADUAL: UMA ANÁLISE NA PERCEPÇÃO DOS IDOSOS

Trabalho de Conclusão de Curso Aprovado em: ____ de _____ de 2012.

Banca Examinadora

Prof^a. Dr^a. Kátia Virgínia Ayres
Orientadora

Prof. Examinador – UFPB/CCSA/DA

Prof. Examinador – UFPB/CCSA/DA

*À Deus, por me guiar sempre.
À minha mãe pela confiança, amor e
incentivo em todos os momentos.*

AGRADECIMENTOS

A Deus, que se fez presente em todos os momentos da minha vida, pela força e direcionamento para a realização deste trabalho.

À minha mãe Sônia, que acompanhou todo meu esforço, acreditou, motivou e me ajudou para concretização deste estudo.

A meu namorado Renê, que sempre confiou no meu potencial e não me deixou desistir, por ter me dado todo o apoio que necessitava e por ter me aturado nos momentos de estresse.

Aos meus irmãos, especialmente Afonso Vinicius por sempre estar perto e disposto a ajudar.

À Orientadora Prof^a. Kátia, pela compreensão, paciência e orientação.

A Ana Paula e Dona Karla, pelas palavras de motivação e conforto.

Aos meus amigos do curso, que direta ou indiretamente me apoiaram e incentivaram, pelo convívio, compreensão e estudos, especialmente Kallyna e Rebeca por solucionarem todas as minhas indagações.

Aos professores por proporcionarem o conhecimento científico que me guiou até aqui.

Muito obrigada!

*“É incrível a força que as coisas parecem ter,
quando elas precisam acontecer”.*
(Caetano Veloso)

RESUMO

Este trabalho apresenta como tema à qualidade em serviços, com o objetivo de identificar o nível de satisfação da qualidade dos serviços prestados pelas empresas de transporte interestadual de passageiros, na percepção dos usuários com mais de 60 anos em João Pessoa/PB. Trata-se de uma pesquisa de campo, com caráter descritivo e exploratório, de natureza quantitativa, e teve como universo os idosos que utilizam os serviços de embarque e desembarque no Terminal Rodoviário da cidade. A coleta de dados foi realizada através de um roteiro de entrevista estruturado, elaborada pela pesquisadora, com base na ferramenta da mensuração de qualidade nos serviços, a SERVQUAL, e nas Leis que asseguram os direitos dos idosos. Na análise foram utilizados os *softwares SPSS e Excel*, como auxílio na demonstração dos dados por meio de quadros e gráficos, nos quais os resultados identificaram o perfil sócio demográfico dos entrevistados, como também o perfil de viagem, o nível de satisfação com relação ao serviço e o conhecimento quanto aos direitos do idoso. De acordo com os respondentes, identificou-se que são desconhecidos os regulamentos que tangem os direitos dos idosos no setor de transporte, mesmo assim a maioria afirmou usufruir desses direitos. Com relação à qualidade dos serviços, grande parte das reclamações foi referente aos aspetos tangíveis, principalmente do banheiro dos veículos, porém o resultado da pesquisa afirma que a terceira idade está satisfeita com os serviços do transporte interestadual de passageiros. Como sugestão, a empresa deve investir em treinamento para proporcionar atendimentos adequados ao crescente público de idosos e na aquisição de equipamentos para dar suporte à operação da acessibilidade, a fim de melhorar a qualidade do serviço.

Palavras-chave: Transporte Interestadual. Idosos. Qualidade em serviço.

ABSTRACT

This paper has as its theme the service quality, in order to identify the level of quality of satisfaction of services provided by companies interstate transportation of passengers, the perception of users with over 60 years in Joao Pessoa / PB. This is a research field with a descriptive and exploratory, quantitative, and had as focus the elderly who use the services of loading and unloading in the city Bus Terminal. Data collection was conducted through a structured interview, designed by the researcher, based on the measurement tool of service quality, the SERVQUAL, and the laws that ensure the rights of the elderly. In the analysis we used SPSS and Excel, as an aid in the demonstration of data through charts and graphs, in which the results identified the socio demographic profile of respondents, as well as the travel profile, the level of satisfaction with the service and knowledge about the rights of the elderly. According to the respondents, it was identified that are not known the regulations that concern the rights of the elderly in the transportation sector, yet most say enjoy these rights. Regarding the quality of services, most complaints were related to the tangible aspects, especially the bathroom of vehicles, but the result of the research says that seniors are satisfied with the services of interstate transportation of passengers. As a suggestion, the company must invest in training to provide adequate care to the growing audience of seniors and the purchase of equipment to support the operation of accessibility, in order to improve the quality of service.

Keywords: Interstate Transport. Seniors. Quality in service.

LISTA DE TABELAS

Quadro 1: Perfil Sócio Demográfico	43
Quadro 2: Perfil de Viagem.....	44
Quadro 3: Avaliação quantitativa das variáveis contidas no Decreto 2.521.....	57

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Direito do Idoso.....	46
Gráfico 2: Direito do Idoso com base na renda até dois salários mínimos.. ..	47
Gráfico 3: Acessibilidade	48
Gráfico 4: Confiabilidade... ..	50
Gráfico 5: Presteza.....	51
Gráfico 6: Segurança.....	52
Gráfico 7: Tangibilidade.....	54
Gráfico 8: Empatia.....	55
Gráfico 9: Fiscalização.....	56
Gráfico 10: Nível de Satisfação.....	58

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABRATI: Associação Brasileira das Empresas de Transporte Terrestre de Passageiros.

ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas.

ANTT: Agência Nacional de Transportes Terrestres.

CF: Constituição Federal.

CNS: Confederação Nacional de Serviços.

CNT: Confederação Nacional de Transportes.

IBGE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

IDEME: Instituto de Desenvolvimento Municipal e Estadual da Paraíba.

INSS: Instituto Nacional do Seguro Social.

NBR: Norma Brasileira.

ONU: Organização das Nações Unidas.

PIB: Produto Interno Bruto.

PROPASS: Projeto da Rede Nacional de Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros.

SENAC: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial.

SERVQUAL: *Service Quality*.

SPSS: *Statistical Package for Social Sciences*.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E FORMULAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA.....	17
1.2 OBJETIVOS	19
1.2.1 OBJETIVO GERAL.....	19
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
1.3 JUSTIFICATIVA	19
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	21
2.1 O SETOR DE SERVIÇOS	21
2.1.1 Conceitos de Serviços.....	22
2.1.2 A importância do Setor de Serviços	22
2.1.3 Qualidade de Serviços	23
2.1.4 Satisfação no serviço	25
2.1.5 Mensuração da Qualidade – Escala SERVQUAL.....	26
2.2 SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA: TRANSPORTE.....	28
2.2.1 Transporte de passageiros.....	28
2.2.2 Transporte interestadual de passageiros	29
2.3 ACESSIBILIDADE	30
2.3.1 Acessibilidade ao transporte rodoviário de passageiros	30
2.4 IDOSOS.....	31
2.4.1 Direitos do Idoso	32
2.5 TRANSPORTE INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS EM JOÃO PESSOA/PB	34

2.5.1 Empresa A	34
2.5.2 Empresa B	35
2.5.3 Empresa C	35
2.5.4 Empresa D	35
2.5.5 Empresa E.....	36
2.5.6 Empresa F.....	36
2.5.7 Empresa G	36
2.5.8 Empresa H	37
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	38
3.1 NATUREZA DA PESQUISA.....	38
3.2 CENÁRIO DE ESTUDO	39
3.3 UNIVERSO DA PESQUISA	39
3.4 TÉCNICAS DE PESQUISA	40
3.5 INSTRUMENTOS DE PESQUISA E COLETA DE DADOS	40
3.6 TRATAMENTO DE DADOS	41
4 ANÁLISES DE RESULTADOS	43
4.1 PERFIL SÓCIO DEMOGRÁFICO DOS RESPONDENTES.....	43
4.2 PERFIL DE VIAGEM	44
4.3 DIREITO DO IDOSO	45
4.4 ACESSIBILIDADE	47
4.5 SERVQUAL.....	48
4.5.1 Confiabilidade	48
4.5.2 Presteza.....	50

4.5.3 Segurança	51
4.5.4 Tangibilidade	52
4.5.5 Empatia.....	54
4.6 FISCALIZAÇÃO	55
4.7 AVALIAÇÃO QUANTITATIVA DAS VARIÁVEIS.....	56
4.8 NÍVEL DE SATISFAÇÃO	57
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	59
5.1 RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES	60
REFERÊNCIAS	62
APÊNDICE A	70

1 INTRODUÇÃO

A definição de qualidade é algo complexo, pois os autores acreditam que sempre faltarão alguns aspectos possíveis de serem abordados (KALTENECKER E QUEIROZ, 1995). Paladini (2004) diz que a palavra qualidade expõe de características, que implicam em obstáculos de porte considerável para um bom significado. Nesse sentido, Oliveira (2006, p. 9) afirma que “existem diversas percepções em relação à qualidade, em face da subjetividade e complexidade de seu significado”.

A percepção diz respeito à visão do consumidor em relação a produtos ou serviços, a satisfação está ligada a comparação da expectativa do cliente com o desempenho realizado pela empresa. De acordo com o autor Paladini (2004) as noções tradicionais sobre qualidade tiveram uma mudança radical, a partir do momento em que se observou a crescente consciência de que sua melhoria traria benefícios para o negócio e se tornava necessária para a competição no mercado. Assim, o método tradicional foi substituído pelo artifício de deixar a qualidade ser regida pelo cliente.

O novo método tornou importante a pesquisa junto aos usuários com relação a cada dimensão do serviço, através de programas de melhoria de qualidade, pois passou a ser uma fonte de investimento para a determinação dos desejos dos clientes, destinada a oferecer o que os consumidores aspiram e na avaliação contínua do grau de satisfação dos clientes com a qualidade do serviço recebido (PALADINI, 2004).

Baseado na dificuldade da mensuração da qualidade em serviços, os autores Parasuraman, Zeithaml e Berry, desenvolveram o método SERVQUAL, que possibilita dimensionar a percepção do cliente com as variáveis: Confiabilidade, Segurança, Presteza, Tangibilidade e Empatia.

Desse modo, realizou-se um estudo para avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo setor de transporte interestadual de passageiros na cidade de João Pessoa/PB, com base na percepção dos idosos, visto que esses são assegurados pelo Estatuto do Idoso que descreve direitos relativos ao uso do serviço de transporte, como gratuidades dos assentos ou descontos dos mesmos.

Esta pesquisa é composta por seis capítulos. A princípio, o capítulo 1 contém aspectos iniciais, abordando o tema de estudo e a formulação da problemática, ou seja, um contexto da realidade do assunto e uma pergunta que visa ser respondida. Inclui-se

ainda, os objetivos, os quais mostram a finalidade do trabalho, divididos em geral e específicos, por fim a justificativa da pesquisa, que mostra sua relevância.

O capítulo 2 consiste na fundamentação teórica, o qual apresenta o conteúdo científico de autores da área, responsáveis por dar base aos tópicos abordados. Dentre os temas a importância e qualidade dos serviços, a satisfação dos usuários de transporte interestadual com foco na terceira idade, de acordo com as Leis presentes no Estatuto do Idoso.

O capítulo 3 apresenta os procedimentos metodológicos para o direcionamento da pesquisa, abordando a natureza da mesma, o universo, os instrumentos e o tratamento de dados utilizados.

O capítulo 4 evidencia os resultados alcançados, fundamentados nas informações e diretrizes dos capítulos anteriores, respondendo aos objetivos, delineados pelos procedimentos metodológicos.

Por fim, o capítulo 5 demonstra as considerações finais, ou seja, os aspectos relevantes em conformidade com o tema abordado, recomendações para as empresas e órgão fiscalizador, além de sugestões para trabalhos futuros, juntamente com os elementos pós-textuais: referências e apêndices.

1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E FORMULAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

Por volta de 1980 houve um aumento significativo da insatisfação do cliente com a qualidade, tanto com produtos quanto com serviços. Muitos ramos de atividades foram criticados por tamanhas falhas, como hotéis, restaurantes e empresas de automóveis. Os pontos fortes da baixa qualidade iam do serviço de atendimento até o pós-venda (LOVELOCK; WRIGHT, 2002).

Kotler (1992 *apud* BERNARDO 2009) sintetiza as características que distinguem serviços de bens em intangibilidade - algo intocável, que não dá para se ter certeza do seu resultado, apenas ideias com base em suas evidências físicas; indivisibilidade - serviços não podem ser separados de quem o está prestando; variabilidade - a qualidade do serviço pode variar de pessoa para pessoa; perecibilidade - os serviços não podem ser estocados. Sendo assim, identificadas às várias percepções que envolvem os serviços, tornando mais subjetivo e característico o seu significado.

A princípio, qualidade em serviço se refere na plena satisfação do cliente e para ser atingida, cabe à empresa prestadora do serviço, focar nas necessidades e desejos dos mesmos, de forma que o serviço atenda ou extrapole as suas expectativas (SENAC, 2005). O setor de serviços possui particularidades quanto à gestão da qualidade, dentre elas: produção e consumo simultâneos; informações objetivas das operações geralmente não se repetem; adequação das ações do processo ao consumidor; estimativa da qualidade centralizada somente em itens que envolvem os clientes; o serviço não pode se dispor a estocagem (PALADINI, 2004).

Dentre os diversos âmbitos da economia, o setor de serviços tem se destacado. No Brasil, como serviço público essencial, o transporte rodoviário é caracterizado pelo principal modal de condução de passageiros. O ônibus predomina como veículo dos serviços prestados pelas empresas de transporte interestadual, sendo esse setor responsável pela movimentação de mais de 140 milhões de usuários por ano, o que significa 95% dos deslocamentos de passageiros no País (ANTT, 2006). Segundo o Projeto da Rede Nacional de Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros (PROPASS BRASIL, 2010), a maior demanda do Estado da Paraíba é a linha João Pessoa/PB – Recife/PE, com 583.050 passageiros por ano.

Nesse índice, encontram-se passageiros com deficiência e mobilidade reduzida, os quais demandam necessidades por acessibilidade, tanto da estrutura física como de funcionários treinados para operação e atendimento do serviço. Dentre eles se destacam os idosos, visto que houve um aumento na expectativa de vida e que esses consumidores desfrutam de regalias asseguradas por Lei, justificando uma possível ampliação do número de usuários idosos nesse tipo serviço (IBGE, 2011).

Este trabalho abordou percepção de uma amostra dos usuários idosos com relação à qualidade do serviço de transporte de passageiros interestaduais prestados na Paraíba, especificamente em João Pessoa, visando a identificar os principais aspectos descritos pela ferramenta SERVQUAL.

Nesse sentido, propõe-se identificar o nível de satisfação dos idosos do transporte rodoviário de passageiros interestadual, respondendo a seguinte questão: **Qual a percepção dos usuários idosos quanto à qualidade do serviço do transporte interestadual em João Pessoa/PB?**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar a qualidade dos serviços prestados pelas empresas de transporte interestaduais de passageiros com guichês em João Pessoa/PB, na percepção dos usuários idosos, com base na ferramenta SERVQUAL.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conhecer o padrão de avaliação da qualidade nos serviços, fundamentado na escala SERVQUAL;
- Adaptar o método de mensuração da qualidade escolhido para o setor de transporte de passageiros interestadual;
- Identificar o nível de conhecimento dos idosos sobre o Estatuto do Idoso.
- Identificar o nível de satisfação dos usuários idosos em relação ao transporte interestadual.

1.3 JUSTIFICATIVA

No Brasil, dentre os modais de transporte, o rodoviário é o mais utilizado pelos passageiros. Sendo esse um serviço público essencial, que compete à qualidade de vida da população, o qual garante o direito à comunicação, unifica o ambiente e as atividades, além de ser fundamental para a economia (ANTT, 2005; VASCONCELOS, 2000).

Pela vasta quilometragem de malha rodoviária no Brasil e por ser o serviço mais frequente no deslocamento de passageiros interestaduais, é necessária a existência de um transporte com boa qualidade (ANTT, 2005).

Justifica-se a pesquisa por acreditar que só o usuário explicitará as reais dimensões do serviço de qualidade no transporte. Através desse conhecimento, as empresas poderão priorizar suas ações, proporcionando a satisfação dos seus clientes. A análise também irá colaborar com a literatura acadêmica, pois, facilitará estudos de

interessados na qualidade do setor de serviços de transporte interestaduais de passageiros.

O trabalho é um diferencial na cidade de João Pessoa/PB, visto que já foram realizados estudos relacionados ao transporte, porém de caráter urbano, como exemplo: Análise do serviço de transporte público urbano da cidade de João Pessoa na percepção dos usuários (ALMEIDA, 2005). Foram encontradas também pesquisas com a mesma ênfase desta, mas em outras localidades, como exemplos: Avaliação da qualidade do serviço de transporte rodoviário interestadual de passageiros através do desenvolvimento de um sistema de indicadores, em Brasília (BERNARDES, 2006); A importância da avaliação do transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros através dos critérios de qualidade priorizados pelos clientes, em São Paulo (SANTOS et al., 2006); Identificação e análise de atributos para compor indicadores de desempenho para o transporte rodoviário interestadual de passageiros, no Rio Grande do Sul (NODARI, 2010).

Nesse sentido, percebe-se a necessidade de estudos realizados referente à qualidade dos serviços de transportes interestaduais, abordando as linhas que servem à população idosa da capital paraibana, visto que é crescente o número de pessoas a partir de 60 anos no Estado, as quais demandam serviços direcionados para as mesmas, e ainda, a divulgação de seus direitos assegurados por lei, os quais são desconhecidos e não explicados pelas empresas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 O SETOR DE SERVIÇOS

Em meados do século XVIII, houve a substituição das ferramentas e da energia humana pelas máquinas e energia motriz, acarretando uma mudança da produção artesanal para o sistema fabril, essa transformação se deu pela Revolução Industrial. Com isso, os produtos passaram a ser produzidos por máquinas a vapor, aumentando o rendimento do trabalho e da produção global. A Era industrial perdurou por dois séculos, e no século XX a Segunda Guerra Mundial trouxe mais mudanças para sociedade, a qual tinha sua economia baseada na atividade agrícola e na indústria (LUCCI, 2006).

Essas mudanças foram percebidas através do surgimento de tecnologias e de uma maior comunicação entre os povos, com isso a sociedade passou a ter sua base econômica na geração de informação, serviços, símbolos (semiótica) e estética (LUCCI, 2006). Com relação ao setor de serviços, foi notável seu crescimento a partir da urbanização, visto que o aglomerado de famílias nas cidades demandavam necessidades, tais como saúde, educação e infraestrutura, as quais eram atendidas pelo fornecimento de serviços. Outro fator relevante para o setor foi a crescente prática da terceirização, pois as empresas passaram a delegar suas atividades e a consumir partes da produção, demandando prestação de serviços (SILVA, 2009).

Antigamente o setor de serviços era um complemento dos outros dois setores da economia, o primário e o secundário, caracterizados por atividades de agricultura e da indústria, respectivamente (NICOLUCI; GIULIANI, 2003). Dentre as mais antigas práticas comerciais estão os serviços financeiros, transporte de cargas e passageiros, e o comércio de vinho, as quais atualmente compõe o setor de serviços (LOVELOCK; WRIGHT, 2002).

Devido a grande participação do setor de serviços na economia ao longo do século XX, despertou-se o interesse de estudiosos para área, que iniciou como campo acadêmico a partir de 1970, porém as empresas já domavam esse setor há mais de 50 anos (LOVELOCK; WRIGHT, 2002; SILVA, 2009).

Atualmente são utilizados serviços diariamente, tais como seguro, comunicação, transporte, restaurantes, entre outros. O setor é responsável pelo progresso da economia

brasileira, compondo 67% da soma de toda riqueza produzida no país (PIB), como também é caracterizado pela oferta de 75% dos empregos no Brasil (IBGE, 2012; BRASIL, 2012).

2.1.1 Conceitos de Serviços

Marques (2006, p. 38) menciona que o setor de serviços é o que mais evolui no país, conceituando-o como “tudo aquilo que pode ser feito ou vendido para os clientes que não constitua um produto ou coisa concreta, mas que possa agregar valor ao produto ou à coisa concreta que o cliente compra”.

Para o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC, 2005, p.9) “Serviço é o resultado de pelo menos uma atividade desempenhada, necessariamente, na interface do fornecedor com o cliente”. Do mesmo modo, Kahtalian (2003, p. 20) define como “um desempenho, essencialmente intangível, que não resulta na propriedade de algo”.

Lovelock e Wright (2002, p.5) salientam que o setor de serviços, conhecido também como setor terciário, é “a parte da economia de uma nação representada por serviços de todos os tipos, incluindo os oferecidos por organizações públicas e sem fins lucrativos”.

As características dos serviços são essencialmente inseparabilidade, variabilidade, intangibilidade e perecibilidade. A intangibilidade compõe as características que diferenciam serviços de bens, pois o serviço é algo não palpável; a inseparabilidade ou indivisibilidade, considerando que o serviço não pode ser separado de quem o está prestando; a variabilidade, em relação à qualidade do serviço que pode variar de pessoa para pessoa; e a perecibilidade, diz respeito a não estocagem dos serviços (KAHTALIAN, 2003).

2.1.2 A importância do Setor de Serviços

Devido ao grande alcance dos serviços, o que cabe à educação, lazer, saúde, turismo, entretenimento e entre outros, vê-se o quão importante esse setor se tornou e contribuiu para o desenvolvimento econômico, transformando a área na maior geração

de empregos. Sendo responsável por mais da metade do Produto Interno Bruto (PIB) no Brasil (COBRA, 2004).

O autor referido, ainda, subdivide os serviços em cinco grupos:

- Administração pública: educação, governo e etc.
- Comerciais: varejo, manutenção, consertos e etc.
- De Infraestrutura: comunicação, transporte e etc.
- Empresariais: consultoria, bancos, finanças, seguros e etc.
- Sociais e Pessoais: restaurantes, saúde e etc.

E os classifica como:

- Básico: em regra é foco principal do serviço.
- Esperado: a expectativa do cliente em receber o serviço.
- Ampliado: ocorre quando são adicionados serviços além do básico ou do

esperado, que seja atraente para o consumidor.

- Inesperado: quando um novo serviço é incluído ao básico ou esperado, de forma inesperada.

A prestação de serviços é um diferencial para os produtos, visto que, devido à concorrência acirrada se tornou o único, ou o melhor meio de distinguir os produtos cada vez mais parecidos, através de atividades que agregam valores, tais como: atendimento, garantia, entrega, crédito, informação e outros (KAHTALIAN, 2002).

De acordo com Confederação Nacional de Serviços (CNS, 2011), o setor de Serviços ainda continua em destaque, constando uma criação de 94.398 empregos nos últimos anos. Sendo eles distribuídos em Administração de Imóveis com 27.475 vagas, Alojamento e Alimentação com 23.671 vagas, Ensino com 21.456 vagas, Serviços de Transporte e Comunicação com 11.380 vagas, Serviços Médicos e Odontológicos com 7.208 vagas.

2.1.3 Qualidade de Serviços

Por volta do ano de 1980 era crescente o descontentamento dos consumidores com a qualidade dos produtos e serviços. A maioria da insatisfação era relacionada com o mau atendimento no ato da aquisição dos produtos, muitas queixas foram realizadas por falhas dos funcionários. Assim, surgiu o novo pensamento de que a melhoria da

qualidade traria vantagens para o negócio e para competição (LOVELOCK; WRIGHT, 2002).

O tema de qualidade dos serviços desperta crescente atenção por parte dos clientes, isso se dá pelo fato do atual consumidor ser mais exigente, e estar buscando além dos componentes físicos de um produto, o desempenho do mesmo, de forma que o satisfaça e acompanhe um bom atendimento, serviço de entrega e rapidez, ou seja, espera um conjunto de tangibilidade e intangibilidade (COBRA, 2004).

No mesmo sentido, de acordo com Kotler (2000 *apud* LENZIARDI et al. 2009) o “cliente adquirir um produto almejando de fato o serviço que lhe é oferecido. Dessa forma, as empresas devem prestar serviços conectados a seus bens”.

Kotler (2000 *apud* LENZIARDI et al. 2009) salienta a qualidade como o adicionamento das propriedades e das características de um bem ou serviço que atendem as necessidades explícitas e implícitas do consumidor. Os autores Lovelock e Wright (2002, p. 106), conceituam a qualidade do serviço como “avaliações cognitivas de longo prazo, por parte dos clientes, sobre a entrega do serviço de uma empresa”.

Para Marques (2006, p. 30) “qualidade é trabalhar conforme requisitos e especificações”, e um serviço de qualidade é o mesmo que excelência em serviços, o qual diz respeito àquele “realizado da maneira como foi planejado e desempenha as funções ou atividades previstas, atingindo os objetivos propostos”. O autor considera o atendimento como um item decisivo à qualidade, ou seja, o modo como são tratados ao fazer alguma aquisição, ou até mesmo de obter ajuda e informações. São considerados bons, os serviços que atendem as necessidades e expectativas dos consumidores, os excelentes relativos aos serviços realizados com foco constante na satisfação do cliente.

A qualidade do serviço surge ao percorrer da prestação do mesmo. Os autores Fitzsimmons e Fitzsimmons (2004) acreditam que a qualidade em serviços é definida ainda por conteúdo, processo, estrutura, resultado e impacto, determinada pela comparação da percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado.

Os autores referidos utilizam cinco dimensões para avaliar a qualidade dos serviços, essas são: Confiabilidade, Responsabilidade, Segurança, Empatia e Aspectos Tangíveis. A confiabilidade, diz respeito à capacidade de prestar o serviço com confiança e exatidão. Responsabilidade é a disposição em assessorar os clientes e fornecer o serviço prontamente. Segurança está voltado ao conhecimento e a cortesia dos funcionários, em demonstrar confiança e confidencialidade. Empatia é relacionada

ao grau de cuidado e a atenção personalizada aos clientes. Aspectos tangíveis dizem respeito à aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal envolvido e materiais para comunicação (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2004).

Kotler (2009) confirma que os serviços são compostos por uma linha de características, dentre elas rapidez, cordialidade, conhecimento, solução de problemas e outros. Cada pessoa atribui notas diferentes, em momentos diferentes e contextos diferentes aos atributos relativos a determinado serviço, ou seja, cada cliente define a qualidade de um serviço de forma distinta, de acordo com sua percepção.

A qualidade em serviços oferecidos é o fator decisivo para o cliente, até mais do que o preço. O consumidor satisfeito passa a ser um propagador do serviço, optando por se fidelizar à empresa que se propõe a atender suas necessidades e que cumpre com o prometido (SENAC, 2005).

É necessário que as empresas definam seus padrões de qualidade, considerando a percepção dos clientes, visto que é o consumidor quem percebe a qualidade com intensidade, devendo ter evidência na análise, pois as decisões e ações erradas poderão ocasionar desperdícios de tempo e de recursos utilizados (SILVA, 2005).

2.1.4 Satisfação no serviço

Um serviço de qualidade está ligado ao total contentamento do cliente, para satisfazê-los o serviço precisa atender as suas necessidades subentendidas e específicas. As necessidades subentendidas dizem respeito ao atendimento, cortesia dos funcionários, decoração, diversidade de opções de produtos, embalagens e outros. As necessidades específicas são atendidas quando há um local seguro, ambiente com iluminação, ventilação, dentre outros (SENAC, 2005).

Segundo Cobra (2004), “é necessário que a empresa busque ir mais a frente do que o consumidor espera, pois com a oferta de um serviço adequado e de qualidade, é que se implica a satisfação do cliente”. Outro fator que a empresa deve ficar atenta é quanto ao lucro, visto que existem empresas que só visam à lucratividade, deixando de oferecer qualidade, prejudicando a satisfação do cliente (SENAC, 2005).

Para Kotler (2001 *apud* LENZIARDI et al. 2009, p.) “satisfação consiste na sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho (ou resultado percebido) de um produto em relação às expectativas de um comprador”.

Nessa mesma linha, Kotler e Lee (2007) definem a satisfação do cliente como uma comparação das expectativas com o seu desempenho, que se concedidas tais expectativas, resulta na satisfação do cliente.

De acordo com Grönross (1993 *apud* LENZIARDI et al. 2009) muitas vezes não se consegue proporcionar a satisfação dos clientes, já que as empresas se restringem somente a qualidade como um alvo interno, quando de fato deixa de conhecer verdadeiramente as expectativas da clientela. Os autores Davis, Aquilano e Chase (1999) complementam certificando que a satisfação do consumidor é uma oportunidade de avaliação de como está a oferta do serviço, pois é possível uma resposta com base na comparação da percepção do cliente e suas futuras atitudes com relação à organização.

No mesmo sentido, Farris et al. (2006) afirmam que a satisfação do cliente pode ter finalidades influentes, de modo que fornece uma referência considerável das aspirações de compra e da fidelidade do consumidor, além do que despertam a disseminação do serviço. E ainda, seguindo a visão dos autores Lovelock e Wright (2002, p. 106) a satisfação do cliente é “uma reação emocional de curto prazo ao desempenho específico de um serviço”.

2.1.5 Mensuração da Qualidade – Escala SERVQUAL

Davis, Aquilano e Chase (1999) asseguram que a satisfação do cliente está ligada com o confronto entre uma perspectiva do cliente quanto ao desempenho de um serviço e sua percepção daquela atividade. Da mesma forma, Lovelock e Wright (2002) afirmam que os clientes confrontam o que esperam do serviço com o resultado obtido, e definem o quanto estão satisfeitos com o pós-compra, como também fazem uma avaliação sobre a qualidade do serviço.

Dentre os vários estudos iniciados na década de 80, com o propósito de desenvolver um método para mensurar a satisfação do consumidor relacionado à qualidade em serviços, destaca-se a pesquisa de Parasuraman, Zeithaml e Berry, no ano de 1985. Essa pesquisa diz respeito a um procedimento caracterizado pela comparação da expectativa do consumidor com a avaliação pós-consumo referente à qualidade do serviço, através do modelo de *Gap*, o qual implica em analisar as fontes que possuem falhas na qualidade, resultando no entendimento da percepção da qualidade dos serviços.

Para detectar e estimar esses *Gaps*, os autores Parasuraman, Zeithaml e Berry criaram o instrumento SERVQUAL no ano de 1988 (BACCARO; GALÃO, 2012). O SERVQUAL é um método conceituado para mensurar a satisfação do cliente com embasamento no modelo de falha na qualidade em serviços (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2004). Chase, Jacobs e Aquilano (2006) definem o SERVQUAL como um “questionário de qualidade dos serviços que mede a lacuna entre as expectativas e percepções do cliente do desempenho depois de um encontro de serviço”. Nesse sentido, Martins et al. (2012, p.284) afirmam que a escala SERVQUAL é:

um instrumento de escala múltiplo, baseado na definição conceitual da qualidade de serviço, que ajuda as organizações a entender melhor as expectativas e percepções que os clientes têm a respeito do serviço prestado.

Com a finalidade de identificar a qualidade mensurada pelo cliente, o método se desenvolve com a aplicação de um questionário padronizado aos consumidores, divididos em duas fases, a primeira relacionada à expectativa do cliente e a segunda da percepção dos serviços prestados (CHASE; JACOBS; AQUILANO, 2006). Baccaro e Galão (2012) citam que a ferramenta SERVQUAL é desenvolvida a partir de cinco dimensões ou categorias da qualidade, essas são:

- Confiabilidade: capacidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente;
- Receptividade/Presteza/Responsividade: disposição de prestar os serviços prontamente e ajudar os clientes;
- Segurança/Garantia: capacidade de transmitir segurança, competência, credibilidade, cortesia e conhecimento;
- Aspectos tangíveis/Tangibilidade: acomodação de equipamentos, instalações, pessoal envolvido e materiais;
- Empatia: capacidade de fornecer atenção individualizada aos clientes.

Com base nas 22 questões que compõe o padrão da ferramenta, é alocada em forma de escala, sete alternativas que proporcionam ao respondente desde “discordar totalmente” a “concordar totalmente” com as dimensões do serviço (CHASE; JACOBS; AQUILANO, 2006). Em suma, de acordo com Freitas, Bolsanello e Viana (2008, p.91), o modelo proporciona:

avaliar a qualidade do serviço à luz de cada uma das cinco dimensões da qualidade, medindo as pontuações obtidas nos itens que compõem cada dimensão; fornecer uma medida geral da qualidade dos serviços pela média da pontuação de todas as dimensões; identificar, em vários tipos de serviços,

os pontos fortes e fracos da organização, servindo de base para a melhoria contínua da qualidade dos serviços; comparar um determinado serviço aos serviços dos concorrentes, identificando em quais dimensões este é superior aos concorrentes e em quais dimensões precisa ser aprimorado.

2.2 SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA: TRANSPORTE

A sociedade pós-industrial teve um aumento expressivo, nos últimos 50 anos, no setor de serviços, o qual passou a ser o centro da economia e parte integrante para qualquer povo saudável e ativo. Os Serviços de infraestrutura se tornam indispensáveis, à medida que formam uma ligação entre todos os setores da economia, incluindo o consumidor final. Tais como transportes e comunicação (LUCCI, 2006).

2.2.1 Transporte de passageiros

O transporte de passageiros é considerado como um serviço público essencial, realizado em sua maioria por empresas privadas, através de licitações públicas para as concessões das linhas exploradas (ABRATI, 2011). A Confederação Nacional de Transporte (CNT, 2002) assegura que o setor de transporte de passageiros gera uma melhor qualidade de vida para a sociedade e uma redução de custos econômicos com deslocamentos. A modalidade de transportes rodoviários gera diversos empregos diretos, causa um faturamento anual de bilhões de reais, arrecada impostos e ocasiona um desenvolvimento significativo para as cidades.

Vasconcellos (2000) afirma que o ônibus é o tipo de veículo de transporte público mais utilizado em todo o mundo. A Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012 (BRASIL, 2012) estabelece as regras da Política Nacional de Mobilidade Urbana, que diz respeito à “integração entre os diferentes modos de transporte e a melhoria da acessibilidade e mobilidade das pessoas”. A Lei referida define o transporte de passageiros como transporte público coletivo “acessível a toda a população mediante pagamento individualizado, com itinerários e preços fixados pelo poder público”. A mesma, ainda, caracteriza o transporte de passageiros intermunicipal como “serviço de transporte público coletivo entre Municípios que tenham contiguidade nos seus perímetros urbanos” e o transporte de passageiros interestadual como “serviço de transporte público coletivo entre Municípios de diferentes Estados que mantenham contiguidade nos seus perímetros urbanos”.

A Constituição Federal - CF (BRASIL, 1988) no art. 30, inciso V, relaciona os tipos de transportes coletivos e as suas competências de acordo com a caracterização:

a competência executiva do transporte urbano é do Município, e a do transporte intermunicipal, devido à competência residual, vide o art. 25, § 1º da Carta Magna, é do Estado. Quanto ao Distrito Federal, o art. 32, § 1º, atribui-lhe as competências legislativas reservadas aos Estados e Municípios. À União, resta regulamentar os transportes interestadual e internacional de passageiros.

2.2.2 Transporte interestadual de passageiros

De acordo com a CNT (2002) no transporte interestadual são originados mais de 500.000 empregos indiretos no país. Conforme o órgão competente em fiscalizar o transporte interestadual, a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT, 2006), as linhas interestaduais e internacionais de passageiros no Brasil são responsáveis por uma movimentação média de 140 milhões de usuários ao ano. O mesmo enfatiza a importância do transporte de passageiros, por ser a principal modalidade no deslocamento coletivo de usuários, nas viagens interestaduais e internacionais.

A Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE) constatou entre 2009 e 2010 em todo território nacional, que houve uma movimentação de 66,7 milhões de passageiros interestaduais (ANTT, 2010). Da mesma forma, a ANTT (2009) afirma que o transporte rodoviário é responsável por cerca de 71% da circulação de passageiros interestaduais e internacionais de passageiros, em relação ao transporte aéreo. Possuindo um faturamento anual de mais de R\$ 3 bilhões, na economia brasileira.

O Decreto 2.521, de 20 de março de 1998 (BRASIL, 1998), no art. 76, dispõe que a boa qualidade dos serviços de transporte interestaduais de passageiros compreende:

I - as condições de segurança, conforto e higiene dos veículos, dos pontos terminais, dos pontos de parada e de apoio; II - o cumprimento das condições de regularidade, continuidade, pontualidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na respectiva prestação; III - a garantia de integridade das bagagens e encomendas; IV - o índice de acidentes em relação às viagens realizadas; V - o desempenho profissional do pessoal da transportadora.

2.3 ACESSIBILIDADE

De acordo com a Constituição Federal (BRASIL, 1988), todas as pessoas são semelhantes diante a lei, possuindo o direito da propriedade, segurança, liberdade, inviolabilidade da vida e igualdade. A Lei define, no inciso XV, que “é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens.” Os Art. 227 e 244 constituem a disposição de regulamentos para que pessoas com deficiência possuam acesso a logradouros e edifícios de uso público.

A acessibilidade é essencial para uma sociedade, pois objetiva promover autonomia aos indivíduos com dificuldade de mobilidade (SCHWANKE et al., 2012). Para Pinho e Vilares (2009, p. 56) “acessibilidade é a denominação dada para a capacidade conferida pelo sistema de uso do solo e transportes que permite alcançar diferentes tipos de oportunidades que geram a necessidade de deslocação dos indivíduos”.

O Decreto Federal nº 5.296 (BRASIL, 2004) regulamenta as Leis Federais nº 10.048 e nº 10.098, e define a acessibilidade como:

condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

2.3.1 Acessibilidade ao transporte rodoviário de passageiros

No âmbito do transporte de passageiros, a Lei Federal nº 10.048 (BRASIL, 2000) assegura que os deficientes e as pessoas com mobilidade reduzida devem ter atendimento prioritário, e que as empresas concessionárias do transporte coletivo deverão reservar assentos e facilitar o acesso a seu interior.

No mesmo sentido, a Lei Federal nº 10.098 (BRASIL, 2000) institui normas gerais para o incremento da acessibilidade aos transportes coletivos, e garante que os mesmos seguirão normas técnicas específicas.

De acordo com as regras contidas no Decreto Federal 5.296 (BRASIL, 2004), a Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT (2005, p.1) desenvolveu a Norma Brasileira – NBR 15.320, de 30 de dezembro de 2005 estabelecendo os padrões e

critérios que visam a proporcionar à pessoa com deficiência a acessibilidade ao transporte rodoviário. Essa norma se aplica a veículos novos e se destina a promover a acessibilidade para pessoas com deficiência. Recomenda-se a sua aplicação também nos veículos em circulação, conforme estabelecido pelo Poder Concedente. Os terminais e pontos de paradas devem ser acessíveis, observando as determinações da legislação.

Ainda, relativo à NBR 15.320, definições para os termos utilizados:

Acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para a utilização do transporte rodoviário, com segurança e autonomia.

Equipamento de embarque e desembarque: ajuda técnica ou dispositivo destinado a possibilitar o acesso por pessoa com deficiência ao veículo. Exemplos: cadeira de transbordo, elevador, rampa e outros.

Ônibus rodoviário: aquele que transita por estrada municipal, estadual ou federal, sem catraca ou outro dispositivo de controle de tarifação, e que permite o transporte de bagagem em compartimento específico.

Ponto de parada: espaço autorizado por órgão competente, localizado ao longo do itinerário do veículo, que permite o embarque e desembarque de pessoas, inclusive as com deficiência.

Veículo acessível: aquele que permite acesso, acomodação e uso, com segurança, por pessoa com deficiência.

2.4 IDOSOS

Nos anos de 1900 a 1930 surgiu o interesse em pesquisas e estudos sobre envelhecimento em diversos países, devido a grande ampliação dessa população nos Estados Unidos no século XX. Em 1939 se iniciou na Alemanha um estudo focado na velhice. Logo após, em 1945, foi criada uma sociedade de Gerontologia nos Estados Unidos com o intuito de aprofundar estudos sobre o processo do envelhecimento (COSTA, 2007).

De acordo com a Organização das Nações Unidas - ONU (2009), o Decreto Federal nº 5.934/06 e a Lei nº 10.741, são consideradas idosas, as pessoas com sessenta anos ou mais de idade (BRASIL, 2003, 2006).

O número de idosos está se multiplicando no mundo, esse crescimento é relevante principalmente nos países em desenvolvimento. Isso se dá pelo fato do

aumento da expectativa de vida e do declínio das taxas de fertilidade. Em 1980 o número de idosos era em torno de 378 milhões, já no ano de 2010 a quantidade chegou a 759 milhões, e têm-se uma estimativa de que ano de 2050 o número alcance os dois bilhões de idosos no mundo (ONU, 2009).

No Brasil, a população de idosos passou de 4,8% em 1991 para 7,4% em 2010. Na região Nordeste também houve crescimento dos idosos, em 1991 o percentual era de 5,9% e em 2010 chegou a 7,4%, apesar de ser considerada uma região jovem (IBGE, 2011). Nessa mesma linha, o SEBRAE (2011) afirma a agilidade no processo de trajetória demográfica que se dá desde a década de 1970, caracterizada por um acréscimo na urbanização e redução da fecundidade, ocasionando um aumento na perspectiva de vida.

Segundo o Instituto de Desenvolvimento Municipal e Estadual– IDEME (2012) da Paraíba, o estado vem se destacando por ter o maior percentual de idosos do Brasil, ultrapassando estados mais populosos como Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul. O último estudo realizado entre os anos de 2000 a 2010 apresenta uma ampliação em 60% dos idosos com mais de 100 anos, a pesquisa ainda revela que no ano de 2000 o número de idosos passou de 350.399 para 451.386, no ano de 2010.

Os dados demonstram a necessidade de desenvolvimento de políticas sociais e econômicas voltadas para a terceira idade, como segurança, saúde, transporte e acessibilidade. Nesse sentido a última pesquisa realizada pelo IBGE, apresenta que o aumento da esperança de vida é uma realidade no Brasil, no ano de 2010 a esperança de vida foi de 73 anos para homens e mulheres, a qual aumentou 3 anos em relação ao ano de 2000 (IBGE, 2011).

2.4.1 Direitos do Idoso

No âmbito do transporte interestadual, os Direitos do Idoso estão assegurados pela Lei nº10. 741/2003, Decreto Federal nº 5.934/06 e Resolução nº 1692/06 da ANTT, que compõe a Cartilha do Idoso, a qual foi elaborada ANTT, como um instrumento de auxílio para expressar os direitos e deveres dos idosos, e como eles poderão se manifestar no caso de alguma anormalidade (ANTT, 2010).

A Lei nº 10.741/2003, de 1º de outubro de 2003 dispõe sobre o Estatuto do Idoso, a qual afirma no art. 2, que:

O idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

O Decreto Federal nº 5.934/06, de 18 de outubro de 2006 situa que idoso é a pessoa com idade igual ou superior a sessenta anos. Assim como, estabelece mecanismos e critérios a serem adotados na aplicação do disposto no art. 40 da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (BRASIL, 2006).

No que se refere aos direitos dos idosos relativo ao transporte o art. 40 da Lei nº 10.741, institui a reserva de 2 (duas) vagas gratuitas por veículo de transporte público para idosos com renda igual ou inferior a 2 (dois) salários mínimos e desconto de 50% (cinquenta por cento), no mínimo, no valor das passagens, para os idosos que excederem as vagas gratuitas, com renda igual ou inferior a 2 (dois) salários-mínimos (BRASIL, 2003).

A Resolução nº 1.692 da ANTT, de 24 de outubro de 2006 é composta pelos procedimentos a serem observados na aplicação do Estatuto do Idoso no âmbito dos serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros, e dá outras providências (ANTT, 2006).

As Leis referidas acima estabelecem que o direito a gratuidade do Bilhete de Viagem do Idoso, será emitido mediante a comprovação da idade e da renda. A idade poderá ser evidenciada com apresentação de documento de identidade, de fé pública, e que contenha foto. A renda poderá ser constatada por meio de documentos, tais como: Carteira de Trabalho e Previdência Social com anotações atualizadas; contracheque de pagamento ou documento expedido pelo empregador; carnê de contribuição para o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS; extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo INSS ou outro regime de previdência social público ou privado; e documento ou carteira emitida pelas Secretarias Estaduais ou Municipais de Assistência Social ou congêneres (ANTT, 2010).

O idoso deverá solicitar um único Bilhete de Viagem do Idoso, nos pontos comerciais das empresas prestadoras do serviço, com antecedência mínima de três horas em relação ao horário de embarque, após esse horário, as empresas poderão colocar a venda os bilhetes não emitidos, os quais enquanto não comercializados continuarão disponíveis aos idosos. O idoso também poderá solicitar o bilhete de viagem de retorno,

assim como deverá estar disponíveis a emissão nos pontos de paradas autorizados para embarque de passageiros (ANTT, 2010).

Para adquirir o desconto de 50% dos bilhetes, deve-se atentar que para viagens com distância até 500 km, os bilhetes deverão ser emitidos com, no máximo, seis horas de antecedência; para viagens com distância acima de 500 km, com, no máximo, doze horas de antecedência. Releva-se que os bilhetes de idoso gratuitos ou com desconto são inadiáveis, além de não estarem incluídas taxas de embarque emitidas no Terminal Rodoviário, assim como tarifas de pedágio e despesas com alimentação (ANTT, 2010).

Relativo à instrução de embarque, o idoso deverá chegar trinta minutos antes do horário da viagem, sob pena de perda do bilhete. Dentre os outros critérios designados pelas Leis citadas, consta que as emissões do Bilhete de Viagem do Idoso são válidas apenas para os ônibus convencionais, que são caracterizados como veículos básicos, com ou sem sanitários, em linhas regulares (ANTT, 2010).

2.5 TRANSPORTE INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS EM JOÃO PESSOA/PB

A seguir, apresenta-se de forma resumida, o histórico das empresas, localizadas na cidade de João Pessoa/PB, que fornecem o serviço de transporte interestadual de passageiros, com embarque e desembarque no Terminal Rodoviário Severino Camelo, situado na Rua Francisco Londres, S/N, no bairro do Varadouro. A fonte das informações foram os sítios e *blogs* das empresas. Atualmente, são oito empresas atuantes que, por uma questão ética, optou-se por não identificá-las, denominando-as apenas pelas letras de A a H.

2.5.1 Empresa A

Fundada em 1927 no interior da Paraíba e caracterizada como uma das empresas mais antigas do estado, desde então contribui para o desenvolvimento do transporte paraibano. Registrada apenas no ano de 1948, chegou a operar 12 linhas em cinco estados no início dos anos 70, com uma frota de 50 ônibus. Em 2011, por desentendimentos administrativos, a empresa foi sacrificada tendo que repassar a maioria de suas linhas e vender 50% da frota. Apesar de ter vivido turbulências,

continua atuando sem deixar de ser eficaz na prestação de serviços de qualificados, realizando 15 embarques diários com destino a cidade do Recife/PE.

2.5.2 Empresa B

Criada como uma empresa de pequeno porte, em 1932 na cidade de Garanhuns/PE, por um mecânico e pioneiro no transporte nordestino, caracterizada por participar do crescimento do transporte rodoviário da América Latina. Transferida em 1952 para a capital de Pernambuco, foi a primeira a utilizar no país ônibus com frente e motor interno. Atualmente tem como missão “satisfazer seus clientes, gerando valor aos funcionários e a comunidade, através de serviço responsável, com qualidade e excelência no atendimento”. Conta com uma frota média de 164 ônibus em todo Nordeste, operando em mais de cinco estados, destacando Pernambuco com embarques de intervalos de 30 minutos diariamente.

2.5.3 Empresa C

Fundada há quase 60 anos com sede no estado do Espírito Santo, a empresa atua em todo território nacional, contando com uma frota de 1300 ônibus. Apesar de estar em constante aprimoramento de suas atividades, a empresa permanece com suas tradições e mantém as linhas de início no nordeste. Com embarque em João Pessoa/PB, a mesma presta serviço transportando pessoas para diferentes estados, dentre eles: Rio de Janeiro, São Paulo, Minas Gerais, Bahia e Espírito Santo, efetuando 17 embarques semanais.

2.5.4 Empresa D

Iniciada em Aracaju/SE como empresa familiar desde 1960, multiplicou suas linhas e frotas consideravelmente, marcando a história de desenvolvimento da cidade natal. De apenas 3 linhas locais a empresa passou a operar em sete estados, com missão de oferecer soluções em transporte e serviços atuando com ética, segurança, rapidez e qualidade em benefício da comunidade. Sua visão para o ano de 2014 é “crescer com sustentabilidade, compromisso com resultado, inovação e excelência operacional, a partir dos seus princípios de compromisso com a qualidade e satisfação permanente do

cliente, ética, segurança em todas as operações, agilidade nas soluções para os clientes e relações de parceria com clientes, colaboradores, acionista e comunidade”. Os embarques com origem em João Pessoa são realizados 3 vezes na semana, abrangendo os estados de Alagoas, Bahia e Sergipe.

2.5.5 Empresa E

A empresa teve origem em 1992 com sede em Fortaleza/CE, operou em mais de 1.000 localidades no Brasil, com uma frota pioneira de 400 veículos climatizados. No segmento de transporte rodoviário de passageiros, vive em crescimento contínuo, estando entre as cinco maiores empresas do país. Possui como método de trabalho “acompanhar a modernidade, para oferecer melhoria nos processos para conforto do usuário.” Seguindo sua missão de “prestar serviços de qualidade em transportes de pessoas, através de sistema de gestão, ética, respeito ao social e ao meio ambiente obtendo o lucro necessário a sustentabilidade do negócio”. Com linhas iniciadas na capital paraibana, a empresa se destina aos estados do Ceará, Piauí e Maranhão.

2.5.6 Empresa F

Empresa caracterizada por uma sociedade familiar, fundada em 1965 na capital do estado do Rio Grande do Norte/RN. Sua história é caracterizada por evoluções continua e representativa para sua estrutura, alcançou no ano de 1989 a operação de 34 linhas, sendo 14 interestaduais distribuídas entre os estados do Rio Grande do Norte, Paraíba e Ceará. Em 1993 esteve entre “As 100 Maiores e as Melhores”, consideradas pela revista “Transporte Moderno”. Seu mapa de atuação conta 19 linhas intermunicipais e 6 linhas interestaduais, com embarque em João Pessoa/PB os destinos interestaduais são Natal/RN, Mossoró/RN e Fortaleza/CE.

2.5.7 Empresa G

Iniciada por um jovem mecânico de 19 anos com apenas um veículo em 1940, a empresa progrediu e atualmente opera em 20 estados brasileiros, além do Distrito Federal. Apresenta como visão “fornecer serviço de transporte com segurança,

pontualidade e conforto, que assegure a satisfação dos clientes e contribuir com o desenvolvimento do país”. Através dos seus princípios de “comprometimento, prudência, respeito e valorização, tanto com seus colaboradores, como com seus clientes”.

2.5.8 Empresa H

É caracterizada por ser uma empresa de uma única linha, atuando apenas com a prestação do serviço transporte interestadual de passageiros para a cidade de Nova Cruz, no agreste do estado do Rio Grande do Norte/RN. Durante sua evolução no mercado de atuação, obteve destaque por um considerável crescimento, em virtude da participação de investidores que acreditaram no sucesso da empresa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A investigação científica traz inúmeros benefícios e está presente em todas as áreas do conhecimento humano, tais como saúde, transporte e energia (GRESSLER, 2004). Pádua (2004) define a pesquisa como todo exercício que proporciona, no campo da ciência, a produção de informação ou um conjunto de conhecimentos que ajuda no entendimento e na transformação desta realidade.

Da mesma forma, Minayo (1993 *apud* SILVA 2009) também afirma que a pesquisa é uma “atividade básica das ciências”, caracterizada como um processo inacabável, que oferta o questionamento e o entendimento da realidade a se investigar. O autor referido ainda salienta que a pesquisa científica é realizada através de combinação entre teoria e dados, com o objetivo de solucionar um problema.

3.1 NATUREZA DA PESQUISA

Com este trabalho, objetivou-se desenvolver uma pesquisa de campo, caracterizada por ser realizada no local onde ocorreu o fenômeno ou que dispõe de elementos para investigá-los (MARTINS, 2007).

A investigação realizada tem caráter descritivo, pois conforme Gressler (2004, p. 54), a pesquisa descritiva “é usada para descrever fenômenos existentes, situações presentes e eventos, identificar problemas e justificar condições, comparar e avaliar o que os outros estão desenvolvendo em situações e problemas similares”.

O método praticado foi o da Pesquisa Quantitativa, assim demonstrado em números e proporção cada variável utilizada. Seguindo a afirmação de Reis (2008, p. 58) “a pesquisa quantitativa caracteriza-se pelo uso da quantificação na coleta e no tratamento das informações por meio de técnicas estatísticas”, a qual é resultada em números, com o objetivo de evitar distorções de análise e de interpretação dos dados.

O estudo tem o caráter de pesquisa aplicada, visto que segundo Candeloro e Santos (2006, p. 51):

é aquela que associa uma ampla revisão da literatura ou referencial teórico ao trabalho de campo, em que o acadêmico, dotado de algumas técnicas de coleta de dados, realizará o levantamento necessário ao enfrentamento de seu problema de pesquisa.

3.2 CENÁRIO DE ESTUDO

O estudo foi realizado no Terminal Rodoviário Severino Camelo, localizado na cidade de João Pessoa, capital do Estado da Paraíba, tomando-se como referência oito empresas que prestam serviço de transporte interestadual de passageiros.

3.3 UNIVERSO DA PESQUISA

De acordo com Gressler (2004, p. 139), a necessidade da identificação do universo é indispensável para uma pesquisa, por ajudar na sua reaplicação em outras ocasiões, além de generalizar resultados para outra área geográfica ou outro momento. O mesmo autor define universo como sendo “o agregado de todos os elementos que possuem determinadas características, conforme definidas no próprio corpo de pesquisa”.

Inicialmente, pretendia-se realizar um estudo de verificação do cumprimento das leis pelas empresas prestadoras de serviço de transporte interestadual, no âmbito de acessibilidade para deficientes e pessoas com mobilidade reduzida, porém por ausência de respostas das empresas, optou-se por adaptar o questionário e fazer uma análise da percepção dos usuários desses serviços.

Para esta pesquisa, o universo foi composto pela população idosa, ou seja, as pessoas com idade a partir de 60 anos que embarcaram e desembarcam com destinos interestaduais no Terminal Rodoviário Severino Camelo em João Pessoa/PB, com os quais a pesquisadora teve acesso no período de coleta.

Por escassez de tempo a amostra foi refinada e coletada de forma não probabilística e por acessibilidade, durante 10 dias, com 41 idosos. Por amostragem não probabilística, BABIN et al. (2003, p. 246) entendem que “os elementos para essa amostra não são necessariamente feitos com o objetivo de ser estatisticamente representativo da população”. E por acessibilidade, conforme Vergara (2000, p.51) por não adotar procedimento estatístico para definição da amostra.

3.4 TÉCNICAS DE PESQUISA

Para as autoras Candeloro e Santos (2006, p. 70), a pesquisa bibliográfica “consiste na busca de elementos para a sua investigação em materiais impressos ou editados eletronicamente”.

Assim, optou-se por iniciar o trabalho pelo método de pesquisa bibliográfica, que compreendeu a coleta de dados conceituais em livros, periódicos científicos, sites, teses, dissertações, revistas e jornais, relacionados ao assunto abordado. Como também, buscaram-se dados secundários relativos ao histórico das empresas atuantes na cidade, através de *blogs* e *sites*. E, posteriormente, realizou-se uma pesquisa em campo, através de uma entrevista estruturada elaborada pela pesquisadora.

Pádua (2004, p.70) define entrevista como “técnica alternativa para se coletar dados não documentados, sobre determinado tema”. De acordo com Gressler (2004), a entrevista, a qual segue um roteiro das questões é denominada de estruturada, essa a finalidade de buscar dados específicos e precisos.

3.5 INSTRUMENTOS DE PESQUISA E COLETA DE DADOS

A pesquisa realizada teve como intuito conhecer a percepção das pessoas da terceira idade, que utilizam os serviços de transporte interestadual com embarque no Terminal Rodoviário da cidade de João Pessoa acerca dos serviços prestados.

O questionário foi subdividido em seis etapas. Na primeira parte foi feita uma abordagem das questões sócio-demográficas, seguida de pontos a respeito do perfil da viagem que essas pessoas realizam. Na segunda parte, foram elaboradas perguntas à luz do Estatuto do Idoso, da Cartilha do Idoso e da Lei nº 10.741/2003. A seguir, questionou-se sobre a qualidade em serviços das empresas que realizam o transporte interestadual de passageiros, baseado na ferramenta SERVQUAL, abordando os itens: Segurança, Presteza, Confiabilidade, Empatia e Tangibilidade. A quarta etapa contou com perguntas a respeito da acessibilidade do idoso. Almejou-se também, interrogá-los a respeito do conhecimento sobre o órgão fiscalizador. Por fim, foi solicitado que os respondentes atribuíssem notas de 0 a 10 as categorias do serviço em geral, relativo à empresa que presta o serviço e ao terminal rodoviário, atribuindo notas quanto ao nível de sua satisfação com relação à concessão dos bilhetes gratuitos.

A coleta de dados se deu de forma presencial, com entrevistas realizadas no Terminal Rodoviário de João Pessoa, juntamente com os idosos da amostragem da pesquisa. Foram coletados 41 questionários, durante 10 dias, a partir do dia 27 de setembro de 2012. Os idosos foram abordados pelo método *survey*, o qual possibilita a “coleta de dados a partir de indivíduos”, através de entrevistas pessoais presenciais, administrada pela entrevistadora (HAIR et. al, 2003).

A princípio a abordagem aos entrevistados foi dificultada devido a idade, pelo fato de ser necessário ter a partir de 60 anos para dar continuidade. Houve ainda algumas recusas de respostas, pois, quando solicitados a participarem da pesquisa afirmavam fazer tempo que não tinha viajado, não costumavam viajar de ônibus, não tinham paciência para entrevistas ou estavam atrasados para o embarque.

Algumas pessoas, inicialmente, aparentaram não aprovar a ideia de ser entrevistadas, porém quando se questionava do direito a gratuidade do bilhete de passagem, os que possuíam renda igual ou inferior a dois salários mínimos mostravam interesse no assunto e apresentavam suas dúvidas. O fator qualidade foi de interesse de todos, os quais os respondentes demonstravam esperanças de melhorias, apesar de estarem satisfeitos. Mas, quando interrogados a respeito do órgão fiscalizador, mostraram falta de confiabilidade e de conhecimento. Por fim, houve esclarecimentos de dúvidas e informações sobre como proceder em casos de necessidades de contato com a fiscalização, os respondentes agradeceram e demonstraram contentamento com a entrevista.

3.6 TRATAMENTO DE DADOS

A pesquisa quantitativa é caracterizada por usar números e proporção na coleta de dados e no tratamento dos mesmos, técnicas estatísticas (REIS, 2008). Nessa fase, os números foram analisados por meio da estatística descritiva, que é um método qualificado por abordar os dados relativos a uma população, compreendendo a coleta, a apresentação, a organização e a descrição dos dados (SILVA, 2011).

Com o auxílio do *Software Statistical Package for Social Sciences – SPSS 21* foi realizado levantamentos, tabulações e cruzamentos das informações, com o objetivo de buscar a percepção do usuário idoso quanto à qualidade dos serviços prestados pelo setor do transporte interestadual. Em seguida, para melhor demonstração dos dados, foi

utilizado um programa de planilha eletrônica, o Excel, amparando o desenvolvimento de tabelas e gráficos.

4 ANÁLISES DE RESULTADOS

Com a intenção de atingir aos objetivos específicos da investigação, foram incluídas no instrumento de pesquisa 22 questões, divididas em 4 etapas, relativas ao Perfil Sócio demográfico, ao Perfil de Viagem, ao direito dos idosos e adaptações às dimensões de qualidade, estabelecida pelo método SERVQUAL: Confiabilidade, Segurança, Presteza, Tangibilidade e Empatia (APÊNDICE A).

4.1 PERFIL SÓCIO DEMOGRÁFICO DOS RESPONDENTES

Em relação ao perfil sócio demográfico dos respondentes da pesquisa, foram utilizadas as seguintes variáveis: sexo, idade e renda (Quadro 1).

Quadro 1 – Perfil Sócio Demográfico

VARIÁVEL	CATEGORIA	PERCENTUAL
SEXO	Masculino	41,50%
	Feminino	58,50%
TOTAL		100%
FAIXA ETÁRIA	Entre 60 e 65 anos	41,50%
	Entre 66 e 70 anos	17,10%
	Entre 71 e 75 anos	24,40%
	Acima de 75 anos	17,10%
TOTAL		100%
FAIXA DE RENDA	Até 1 salário	31,60%
	Até 2 salários	22%
	Mais de 2 salários	36,60%
	Não possui	9,80%
TOTAL		100%

Fonte: Dados provenientes da pesquisa, 2012.

Observa-se o perfil predominante da pesquisa com relação ao sexo, o público feminino com 58,50%, comparado ao público masculino com 41,50%. Prevaecem as pessoas que estão iniciando a sua etapa de vida na fase idosa, com idade entre 60 e 65 anos (41,50%). E ainda, o maior percentual baseado na renda foi das pessoas que recebem mais de 2 salários mínimos.

4.2 PERFIL DE VIAGEM

Para o levantamento das características da viagem realizada foram adotadas as variáveis: estado de destino, quantidade de viagens ao ano e o motivo da viagem (Quadro 2).

Quadro 2 – Perfil de Viagem

VARIÁVEL	CATEGORIA	PERCENTUAL
ESTADO	Ceará	14,60%
	Pernambuco	46,30%
	Rio de Janeiro	4,90%
	Rio Grande do Norte	34,10%
	TOTAL	100,00%
QUANTIDADE DE VIAGENS AO ANO	Apenas 1 vez	12,20%
	2 ou 3 vezes	26,80%
	Mais de 3 vezes	61,00%
	TOTAL	100,00%
MOTIVO DA VIAGEM	Lazer	9,80%
	Trabalho	12,20%
	Visita a Família	58,50%
	Saúde	19,50%
	TOTAL	100,00%

Fonte: Dados provenientes da pesquisa, 2012.

Foi detectado que o estado mais procurado pelos entrevistados é Pernambuco, com 46,30%, englobando a capital Recife e a cidade Goiana. Em seguida ficou o estado do Rio Grande do Norte com 34,10%, entre as cidades de Natal e Nova Cruz. A maioria viaja semanalmente ou mensalmente, considerando com 61% os idosos que embarcam

mais de 3 vezes ao ano. O grande motivo de tais viagens é visitar a família, principalmente os filhos, com 58,50% das respostas, ou até por causa da saúde, como consultas médicas, com 19,50%.

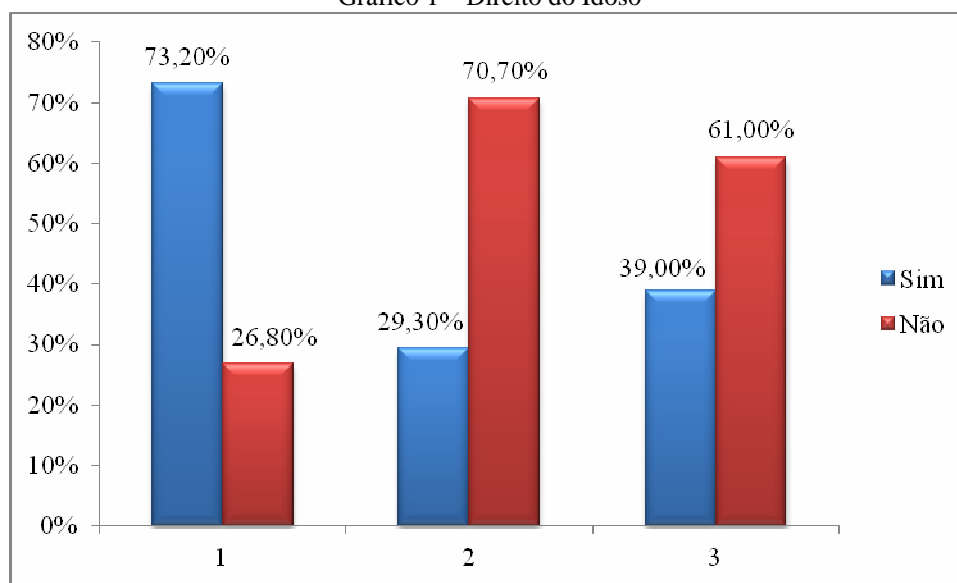
4.3 DIREITO DO IDOSO

Com base no Estatuto do Idoso e na Lei nº 10.741/2003 (BRASIL, 2003), os quais instituem duas vagas gratuitas por veículo para idosos com renda igual ou inferior a dois salários mínimos e desconto de 50% no mínimo, no valor das passagens, para os idosos que excederem as vagas gratuitas. Optou-se por interrogar a respeito do conhecimento do sistema de gratuidade do bilhete de viagem do idoso, do conhecimento da Cartilha do Idoso, a qual expõe os direitos e deveres dos idosos com relação à gratuidade do bilhete de passagem no transporte de passageiros interestadual, sobre a aquisição do bilhete de viagem do idoso e se existe um atendimento prioritário durante a prestação de serviços da empresa, pois segundo a Lei Federal nº 10.048 (BRASIL, 2000) as pessoas com mobilidades reduzida devem ter atendimento prioritário, ou serviços diferenciados que forneçam o atendimento imediato (Gráfico 1).

Independente de possuir o direito ou não, a gratuidade é notório o conhecimento do sistema de gratuidade do bilhete de viagem do idoso dentre os respondentes (70,7%). Porém, são poucos os que compreendem detalhadamente todo o direito, que consta na Cartilha do Idoso, pois apenas 29,30% afirmam conhecer a Cartilha.

Com relação ao atendimento prioritário, 61% disseram que não existe prioridade durante a prestação do serviço. Alguns chegaram a citar que não faziam questão, visto que as filas de atendimento seriam pequenas. Outros afirmaram preferir não se manifestar, para não causar constrangimento, já que a empresa não se pronunciava.

Gráfico 1 – Direito do Idoso



Legenda

1: Conhecimento do sistema de gratuidade do bilhete de viagem do idoso.

2: Conhecimento sobre a Cartilha do Idoso.

3: Atendimento prioritário.

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

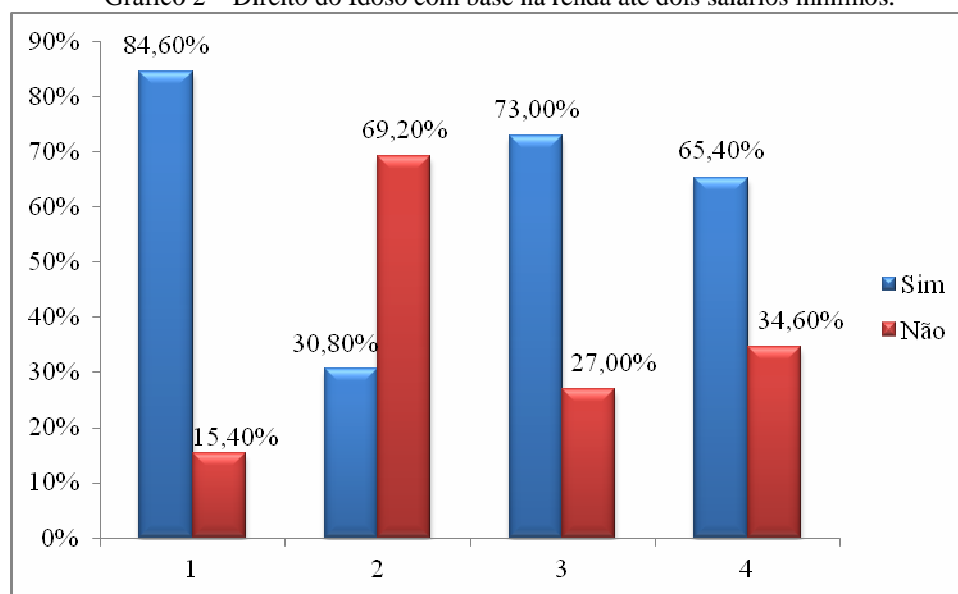
Como se pode observar no Gráfico 2, com relação aos idosos que realmente possuem o direito a gratuidade do bilhete de viagem, ou até o desconto de 50% na compra da passagem, ou seja, aqueles que se enquadram no requisito de ter renda inferior ou igual a dois salários mínimos, 84,60% afirmaram conhecer o sistema de gratuidade do bilhete de viagem do idoso.

Por outro lado, a maioria afirmou não ter conhecimento sobre a Cartilha do Idoso (69,20%), o que se pode considerar que não têm total ciência do direito, muitos ainda expressaram suas dúvidas com relação à comprovação da renda, aos horários e a quantidade de idosos por veículo no momento da entrevista.

Com base nos dados, 73% dos idosos confirmaram que conseguem ou já conseguiram a aquisição do bilhete de viagem com total gratuidade. Porém, alguns disseram que as empresas negam esse direito, dificultam a aquisição e não passam às informações necessárias, eles observam, ainda, que muitas vezes não encontram os dois idosos com direito de gratuidade nos ônibus, quando tiveram suas passagens negadas.

Nesse mesmo sentido, 65,40% dos respondentes admitiram que conseguem ou já conseguiram comprar o bilhete de passagem com 50% de desconto, ou seja, pagar a metade do valor, mas boa parte demonstrou dificuldades, visto que não sabiam, e que as empresas não se preocupam em explicar os procedimentos e os devidos horários para a aquisição.

Gráfico 2 – Direito do Idoso com base na renda até dois salários mínimos.



Legenda

- 1: Conhecimento do sistema de gratuidade do bilhete de viagem do idoso.
- 2: Conhecimento sobre a Cartilha do Idoso.
- 3: Aquisição do bilhete de viagem do idosos.
- 4: Utilização do desconto de 50% na aquisição do bilhete.

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

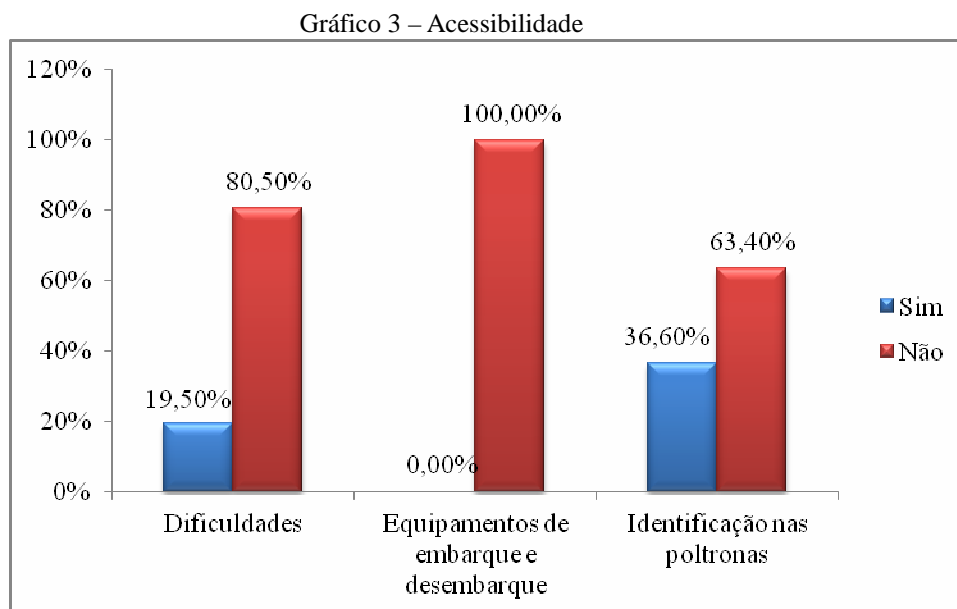
4.4 ACESSIBILIDADE

À luz da Norma Brasileira 15.320 da Associação Brasileira de Normas Técnicas, de 30 de dezembro de 2005 (ABNT, 2005), a qual estabelece diretrizes que devem ser aplicadas aos veículos que são utilizados para o transporte de passageiros interestadual, a fim de proporcionar a pessoa com deficiência à acessibilidade ao transporte rodoviário. Objetivou-se conhecer a existência de equipamentos de embarque e desembarque que promovam a facilidade da locomoção das pessoas com mobilidade reduzida. Buscou-se, ainda, saber se os idosos realmente sentem dificuldades no embarque e desembarque dos transportes coletivos e se conseguem identificar facilmente os assentos preferenciais (Gráfico 3).

Dos idosos entrevistados, a minoria relatou ter algum tipo de dificuldade para embarcar e desembarcar em suas viagens interestaduais (19,50%). Todos afirmaram desconhecer a existência de equipamentos que garantam sua segurança durante essas operações de embarque ou desembarque (100%). Tais equipamentos, conforme a legislação seriam a passagem em nível da plataforma para o salão de passageiros; dispositivo de acesso instalado no veículo, interligado com a plataforma; dispositivo de

acesso instalado na plataforma de embarque, interligado ao veículo; rampa móvel colocada entre o veículo e a plataforma; plataforma elevatória e cadeira de transbordo.

Em relação à identificação dos assentos reservados como preferencial, 63,40% afirmam não existirem nas poltronas, ou não observarem tal sinalização.



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

4.5 SERVQUAL

Com base na adaptação da ferramenta SERVQUAL, a qual permite mensurar a qualidade em serviços por meio de questionários junto aos consumidores, a pesquisa teve por objetivo identificar a qualidade do serviço percebida pelo idoso, com fundamento nas cinco dimensões criadas pelos autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988): Confiabilidade; Presteza; Segurança; Tangibilidade e Empatia (Gráficos 4 a 9).

4.5.1 Confiabilidade

A categoria confiabilidade diz respeito à capacidade que a empresa tem em prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008; BACCARO; GALÃO, 2012; MARTINS et al., 2012).

Em adaptação a ferramenta SERVQUAL, relativo à confiabilidade, a pesquisa foi direcionada para questionar se os respondentes já tiveram problemas com horários, tanto no embarque quanto no tempo de viagem.

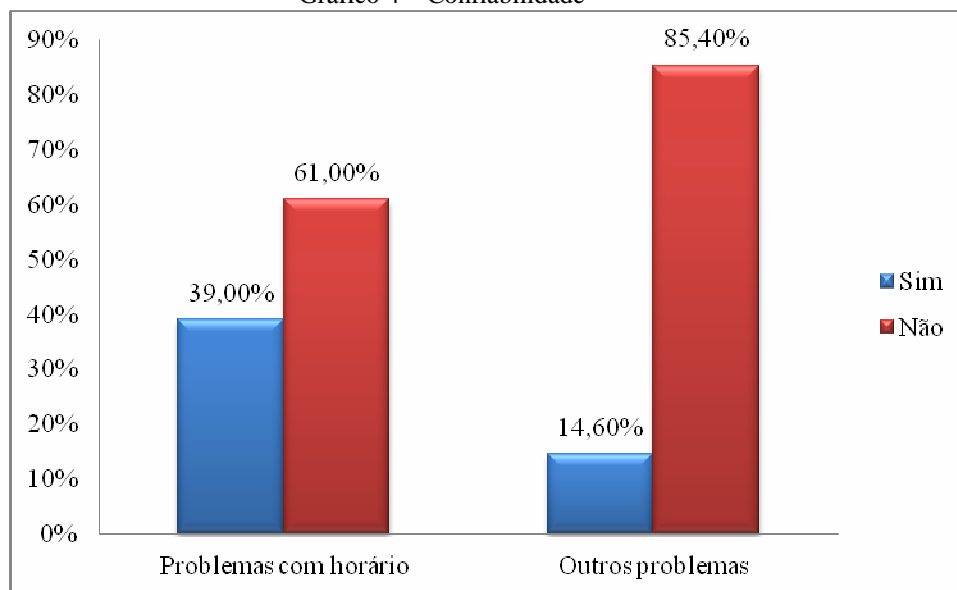
Entre os respondentes, 39% afirmaram já terem tido problemas com horários no embarque, pois na hora marcada para a viagem o ônibus não estava na plataforma, como prometido. Em meio às que relataram problema, 25% afirmaram que os funcionários da empresa foram atenciosos e explicaram a situação, já 43,75% das pessoas disseram que a empresa não prestou assistência e o caso demorou a ser solucionado. Os demais participantes acharam o atraso normal.

Investigou-se, também, se os idosos já tiveram outros tipos de problemas relacionados à prestação do serviço da empresa, tais como desavenças com funcionários, mau atendimento, perda de passagem, perda de bagagem, danos à bagagem, interrupção da viagem, entre outros.

Observa-se que a maioria não teve esses tipos de problemas (85,4%). Porém, um dos respondentes mencionou o mau cheiro do banheiro e explicou que a empresa não procurou solucionar.

Outra pessoa citou problema com a gratuidade do bilhete de viagem que lhe foi negada, precisando a fiscalização ser acionada para resolver. Outros cinco usuários, afirmaram ter tido problemas com a interrupção da viagem, visto que o ônibus quebrou e o tempo para solução depende da distância em que o veículo se encontra. Algumas dessas pessoas ainda destacaram que os veículos quebraram mais de uma vez em uma mesma viagem, todos citaram a mesma empresa, complementando ainda que os veículos estão sucateados. Outro respondente destacou já ter visto ratos e baratas dentro do ônibus da mesma empresa citada como sucateada.

Gráfico 4 – Confiabilidade



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

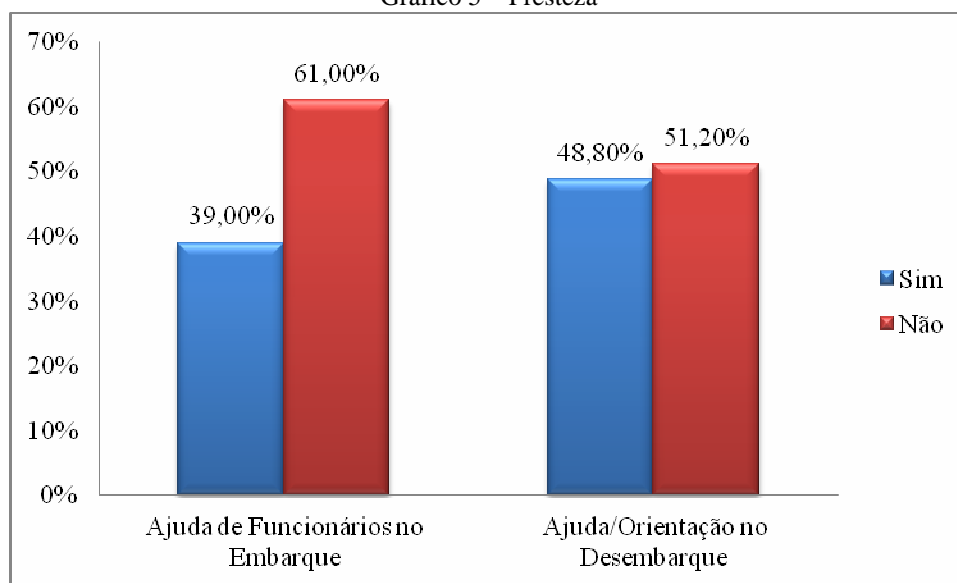
4.5.2 Presteza

A presteza, também conhecida como responsividade ou receptividade, está relacionada à disposição que a empresa e seus funcionários têm em prestar serviços prontamente e ajudar os clientes (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008; BACCARO; GALÃO, 2012; MARTINS et al., 2012).

Percebe-se no Gráfico 5 que a maioria dos idosos (61%) afirmou não receber ajuda de funcionários da empresa de transporte de passageiros no embarque, mas citaram não necessitar, exceto quando levam muitas bagagens e que quando solicitados, os funcionários não negam ajuda.

No mesmo sentido, as repostas referentes a ajuda ou orientação no desembarque das viagens obtiveram 51,20% de respostas negativas. Porém muitos afirmaram não possuir dificuldades de locomoção. Ou seja, há uma deficiência das empresas em serem proativas quanto a ajudar seus clientes.

Gráfico 5 – Presteza



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

4.5.3 Segurança

A dimensão segurança abrange a capacidade da empresa prestadora de serviços em transmitir segurança, competência, credibilidade, cortesia e conhecimento para os consumidores (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008; BACCARO; GALÃO, 2012; MARTINS et al., 2012).

A variável segurança abordou categorias relacionadas a cortesia, a competência e aos conhecimentos passados pelos funcionários aos clientes (Gráfico 6).

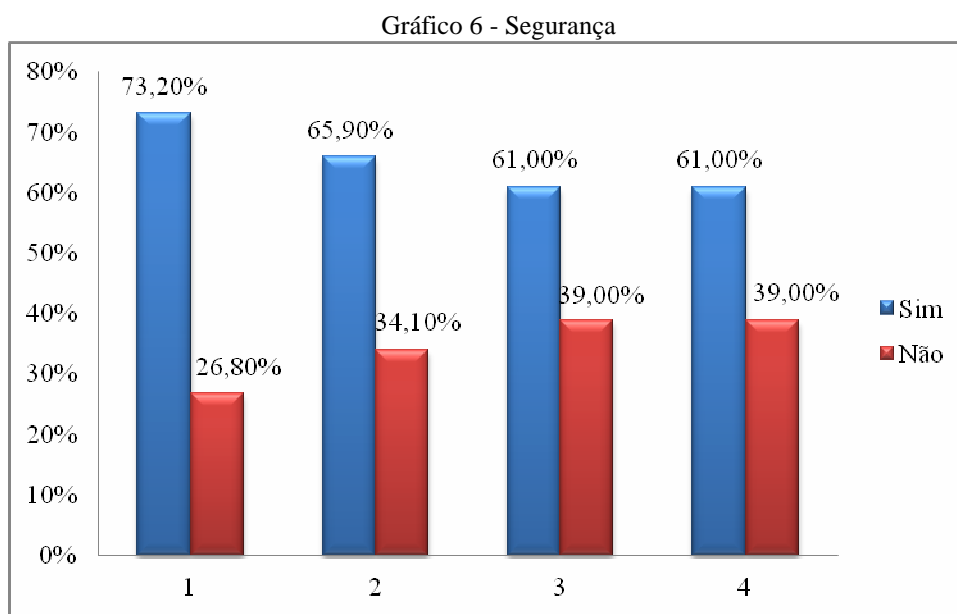
Na primeira categoria, constata-se um maior contentamento por parte dos consumidores, visto que 73,20% dos respondentes afirmaram que são suficientes as informações fornecidas pelos funcionários com relação ao horário da viagem, além de alguns terem complementado que já sabem os horários que possibilitam a aquisição do bilhete de viagem gratuito.

Em seguida, os idosos disseram estar satisfeitos com as informações sobre a disponibilidade do bilhete de viagem (65,90%), porém foi ressaltado que em algumas empresas há uma recusa em fornecer o bilhete ao idoso, alegando que os assentos já estão preenchidos.

Sobre as instruções para o embarque, a maioria (61%) afirmou que elas existem e que são suficientes, assim como informações para chegarem trinta minutos antes da partida e da compra obrigatória da taxa de embarque.

Com relação às informações dos trajetos de viagem, 61% expressaram sua satisfação, mas a maioria alegou já saber todo o percurso em virtude da quantidade de vezes que viajam.

Referente às falhas ou ausências de informações, a maioria dos idosos declararam entender o funcionário, visto que geralmente é apenas uma pessoa para atender a fila de clientes.



Legenda

1: Informação sobre horário de viagem.

2: Informação sobre disponibilidade do bilhete de passagem.

3: Instrução de embarque.

4: Informação sobre os trajetos da viagem.

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

4.5.4 Tangibilidade

Em relação à categoria da tangibilidade são indicativos aos aspectos tangíveis das empresas, no âmbito de acomodação de equipamentos, instalações, pessoal envolvido e materiais (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008; BACCARO; GALÃO, 2012; MARTINS et al., 2012).

A dimensão tangibilidade abrange diversas variáveis, dentre elas os lanches vendidos durante as viagens, o som ambiente do veículo, o piso do ônibus, a limpeza dos banheiros, a higiene das poltronas e das cortinas, o funcionamento do ar condicionado e o conforto dos assentos.

Em relação ao lanche, 66% afirmaram não consumir, uns devido a ter uma refeição balanceada ou porque se alimentam somente três vezes ao dia. Outros 22% dos que consomem, afirmaram que o lanche não tem boa qualidade, disseram não gostar, além de considerarem caro.

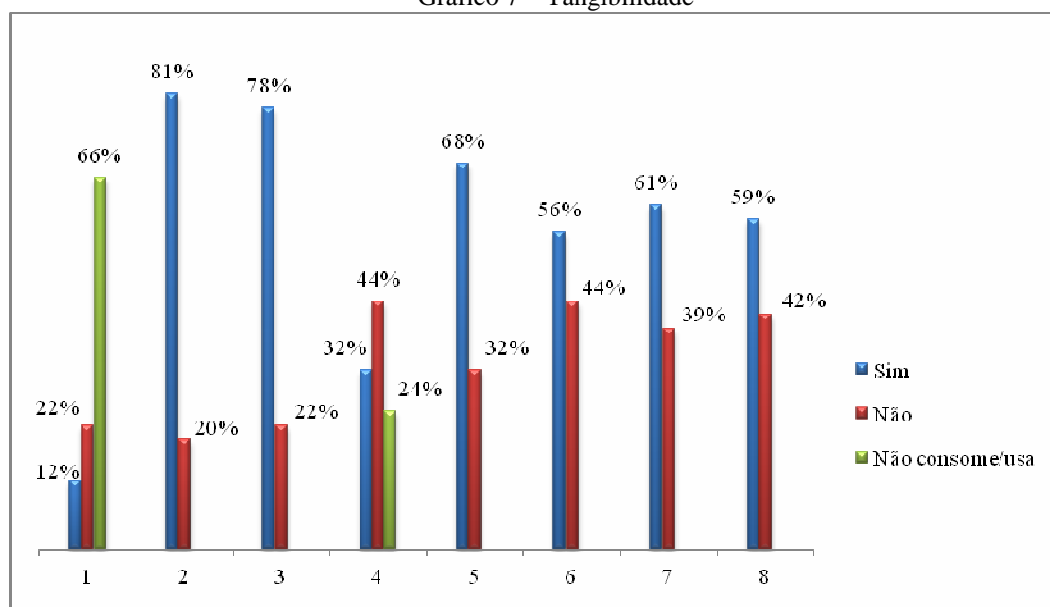
Relativo ao som ambiente, 81% disseram que é de boa qualidade, dentre os respondentes alguns desconhecem a utilização de som nos veículos, mesmo assim consideram o fato satisfatório.

O piso do veículo também foi aprovado pela maioria com 78%, o que significa ser limpo e conservado.

A limpeza do banheiro foi o item mais comentado, 24% disseram não utilizá-lo ou evitá-lo ao máximo, pois acreditam que apenas deva ser usado em emergência. Os que o utilizam (44%) avaliaram que não há uma limpeza de qualidade, apenas superficial.

De acordo com boa parte dos idosos (68%), eles não têm do que se queixar em relação às cortinas. Já com relação à higiene das poltronas, há algumas reclamações quanto ao forro rasgado e mau cheiro, mesmo assim a maioria (56%) considera a limpeza adequada. No mesmo sentindo, a qualidade do ar condicionado (61%) é satisfatória, apesar de clamores de que é muito frio e de não haver higiene. O conforto dos assentos também é admitido com 59% de respostas afirmativas, porém com algumas citações de poltronas quebradas.

Gráfico 7 – Tangibilidade



Legenda

1: Lanches.

2: Som ambiente.

3: Piso.

4: Limpeza do banheiro.

5: Cortinas.

6: Higiene das poltronas.

7: Ar Condicionado.

8: Assento confortável.

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

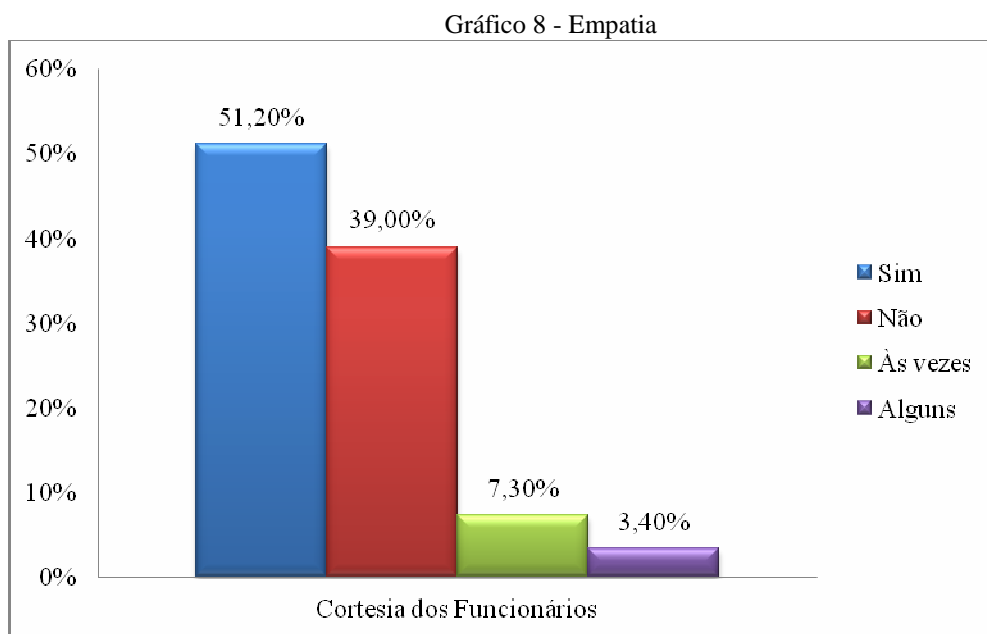
4.5.5 Empatia

A empatia é referente à capacidade do funcionário em fornecer atenção individualizada ao consumidor (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008; BACCARO; GALÃO, 2012; MARTINS et al., 2012).

Quanto à dimensão empatia, buscou-se colher dos usuários do serviço de transporte interestadual a opinião dos mesmos quanto à cortesia dos funcionários da empresa. Os resultados podem ser considerados regulares, visto que 51,20% afirmaram que os funcionários são considerados corteses e apenas 10,70% dos respondentes disseram que apenas alguns funcionários são educados e outros em alguns momentos apenas (Gráfico 8).

Comentários surgiram a respeito da cortesia dos funcionários, tais como: “*são bons, mas não o bastante, precisam se aperfeiçoar*”, “*são atenciosos, porém o funcionário tem suas ações limitadas pela empresa*”, “*uns são delicados, outros não*”.

valem a pena conversar!”, “precisam melhorar o atendimento com o idoso”, “são ótimos, não tenho do que reclamar” e “parecem não gostar quando o idoso vai pedir seu direito, são indiferentes”.



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

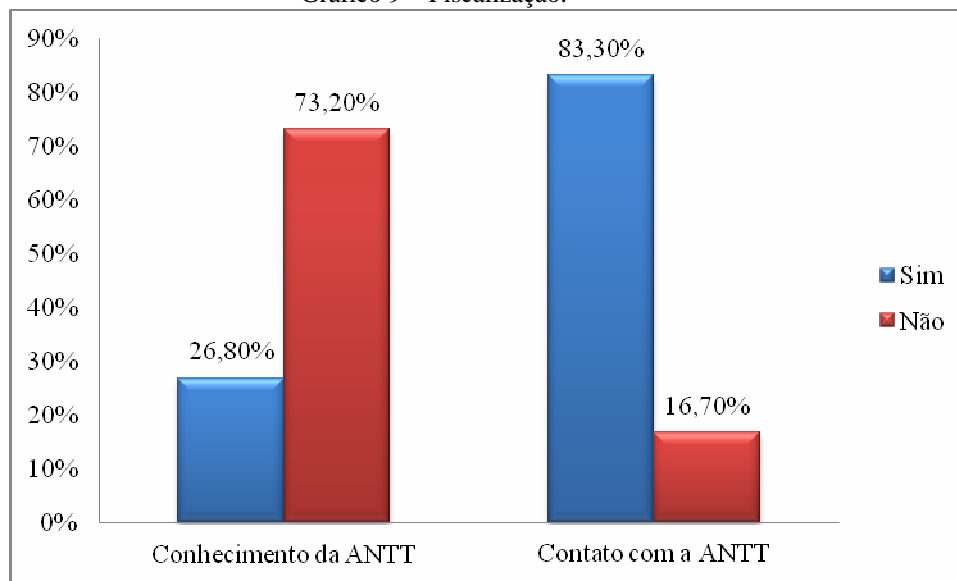
4.6 FISCALIZAÇÃO

Com o objetivo de avaliar se as pessoas da terceira idade têm conhecimento sobre o órgão fiscalizador das empresas que prestam o serviço de transporte interestadual, inquiriu-se sobre a ciência dos mesmos e se já tiveram algum contato com a ANTT (Gráfico 9).

A princípio questionados sobre a fiscalização, os idosos em sua maioria (73,20%) afirmaram não conhecer, o que é um fato preocupante, visto que eles desconhecem ter um suporte para averiguar o seu direito de transporte gratuito e de boa qualidade, os mesmos não sabem onde tirar dúvidas e fazer reclamações quando necessário.

Em seguida, 14,63% dos usuários do transporte interestadual de passageiros que conhecem o órgão fiscalizador, a ANTT, 12,20% já tiveram algum tipo de contato para tratar de assuntos como dúvidas com relação a gratuidade do bilhete e os horários permitidos, reclamação quanto à recusa da oferta do desconto de 50% na compra do bilhete de passagem e atraso de ônibus.

Gráfico 9 – Fiscalização.



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

4.7 AVALIAÇÃO QUANTITATIVA DAS VARIÁVEIS

Buscando-se complementar o estudo, acrescentou-se uma avaliação quantitativa a algumas variáveis que representam qualidade nos serviços de transporte interestadual contidas Decreto 2.521, de 20 de março de 1998 (BRASIL, 1998), o qual determina aspectos para uma boa qualidade de serviços como as condições de segurança, conforto e higiene, dos pontos terminais e dos pontos de parada, como também o desempenho profissional do pessoal da transportadora. Os entrevistados foram solicitados a atribuir notas de 0 a 10, baseados na sua percepções de qualidade em relação a cada variável (Quadro 3).

A maioria dos idosos (78%) afirmaram não acessar a empresa por telefone ou *internet*, alguns afirmaram não gostar dessa forma de contato. A nota mais frequente foi 8 (9,8%), mas deixaram claro que as notas baixas são por conta de algumas empresas não atenderem o telefone e possuírem *sites* desatualizados.

Referindo-se ao acesso ao terminal rodoviário, o resultado é regular, considerando que a nota 7 foi a mais alocada com 29,3% das respostas. Os idosos citaram que o terminal é espaçoso, porém tem que rever a limpeza dos banheiros e do salão, assim como a iluminação considerada inadequada.

Aos funcionários do terminal rodoviário a nota que prevalece é 10 com 29,3%, os idosos afirmaram não ter do que reclamar do atendimento. No mesmo sentido, aos funcionários da empresa de transporte a nota mais atribuída foi 8 (24,4%), admitindo-se um resultado satisfatório, porém com previsão de melhorias no atendimento ao idoso, baseado nos adjetivos atribuídos como: “*mal educados e grosseiros*”, além de comentários realizados sobre o tratamento, como “*não são simpáticos, eles são travados, parecem ser automáticos*” e “*tratam bem, dão bom dia*”.

O conforto do ônibus foi a variável com maior dispersão de notas atribuídas, o que leva a acreditar que o conforto é distinto para cada empresa.

A maioria (19,5%) afirmou não utilizar pontos de paradas, mas a nota que se destacou dentre os idosos que utilizam os pontos de parada foi 10 (17,1%), indicando que estão muito satisfeitos com as localidades que desembarcam ou que utilizam nos intervalos das viagens.

Quadro 3 – Avaliação quantitativa das variáveis contidas Decreto 2.521 (BRASIL, 1998).

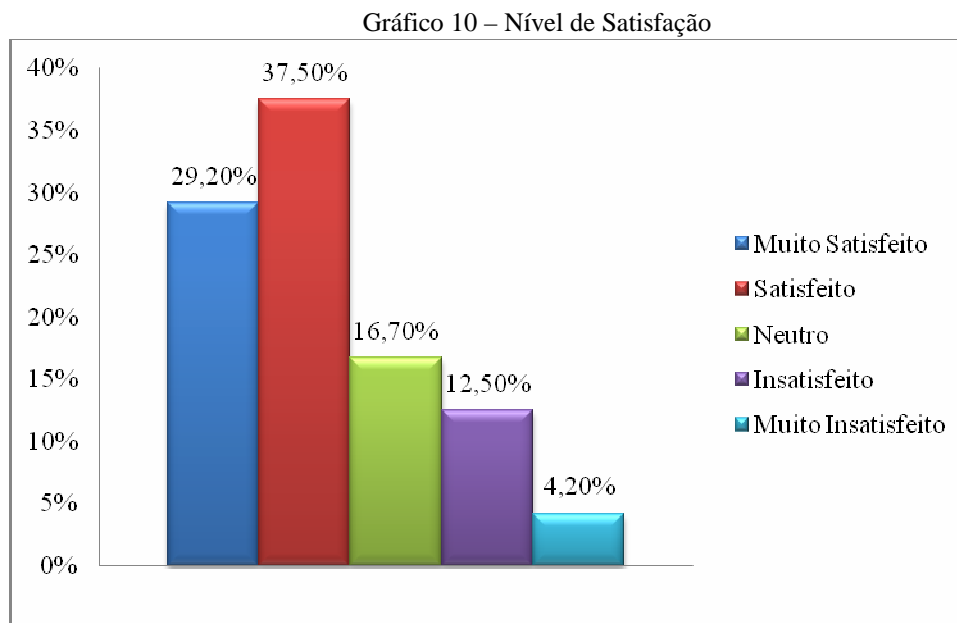
CATEGORIA	NOTA/PERCENTUAL											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Não utiliza
Acesso à empresa por telefone ou internet	2,4%		2,4%			2,4%			9,8%	2,4%	2,4%	78,0%
Acesso ao terminal rodoviário	2,4%					14,6%	17,1%	29,3%	19,5%	7,3%	9,8%	
Funcionários do terminal rodoviário						2,4%	9,8%	26,8%	19,5%	12,2%	29,3%	
Funcionários da empresa de transporte	2,4%					7,3%	9,8%	22,0%	24,4%	14,6%	19,5%	
Conforto do ônibus	2,4%		7,3%		2,4%	17,1%	9,8%	22,0%	24,4%		14,6%	
Acesso aos pontos de parada			7,3%		2,4%	14,6%	12,2%	7,3%	14,6%	4,9%	17,1%	19,5%

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

4.8 NÍVEL DE SATISFAÇÃO

Por fim, foi questionado qual o nível de satisfação dos idosos com relação à concessão de bilhetes de passagens gratuitos (Gráfico 10).

Observa-se no Gráfico 10 que em sua maioria os idosos estão satisfeitos (37,5%) ou muito satisfeitos (29,2%) com o direito da gratuidade do bilhete do idoso para viagens interestaduais, a partir da comprovação da idade e da renda. Porém na opinião dos entrevistados, as empresas deixam a desejar quanto a propagação do órgão fiscalizador, para que os usuários saibam onde questionar o seu direito, e que as empresas não recusem a oferta para os idosos. Apesar dos resultados positivos, alguns participantes registraram sua insatisfação com o sistema de bilhetes, tais como: “*estou satisfeito por ter o direito, mas não com a empresa, porque nunca tem, é uma dificuldade para conseguir*”, “*raramente consegue, é uma por ano, umas empresas dizem que tem que vir antes, outras dizem que não*”, “*eu nunca consigo a gratuidade, eles botam muito problema, a gente eles atendem de outro jeito*”.



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta deste estudo foi analisar a qualidade dos serviços prestados pelas empresas de transporte interestadual de passageiros na cidade de João Pessoa, na percepção dos usuários idosos. Objetivou-se especificamente, identificar o perfil das pessoas da terceira idade que utilizam esse meio de transporte, como também, descrever o perfil da viagem, detectando quais os destinos mais procurados, a quantidade de viagens realizadas ao ano e seu motivo, além de realizar uma análise sobre a percepção dos entrevistados a respeito da qualidade nos serviços.

Verificou-se certa dificuldade em mensurar o nível de satisfação dessas pessoas, visto que a percepção da qualidade é uma questão subjetiva em confronto da expectativa com o serviço oferecido (KOTLER; LEE, 2007). Já o serviço oferecido pode divergir de empresa para empresa, pois são sistemas que possuem variáveis influenciando de maneiras distintas, como cultura, perfil de liderança, local, público-alvo, entre outras.

Com base nisso, buscou-se adotar uma ferramenta como auxílio, dentre as mais conceituadas e utilizadas, optou-se pela utilização do método SERVQUAL, constituído por cinco dimensões, sendo elas: a Confiabilidade, a Segurança, a Presteza, a Tangibilidade e a Empatia do Serviço.

Realizou-se uma pesquisa com a aplicação de uma entrevista estruturada junto a esses usuários, identificando que para eles, em geral, a qualidade dos serviços prestados é satisfatória, exceto o item referente à limpeza do banheiro em algumas empresas, sendo essa a questão que mais se destacou negativamente, demonstrando a preferência pelos aspectos tangíveis aos intangíveis, como atendimento prioritário.

Constatou-se também a ausência de conhecimento sobre a legislação pertinente ao direito do idoso no que diz respeito ao transporte interestadual, bem como sobre a existência de órgãos que fiscalizam esse direito. Por esse motivo, os entrevistados não sabem qual órgão procurar para reclamar e/ou buscar orientações sobre possíveis falhas ocorridas na prestação do serviço.

Por fim, com relação ao nível de satisfação foi detectado que a maioria está satisfeita ou até muito satisfeita, mesmo sem ter êxito em usufruir totalmente o seu direito, relevando aspectos que não lhes são oferecidos, como as informações relativas aos horários, os quais não são explicados pela empresa.

Infere-se que esse resultado satisfatório pode estar relacionado à própria faixa etária, visto que representa ausência de instrução do direito do consumidor na geração dos mesmos. Partindo disso, notou-se a sensibilidade dos idosos quanto à qualidade do serviço, já que afirmaram não se incomodarem com alguns requisitos das dimensões da qualidade como atendimento prioritário, rapidez e orientações.

Nesse sentido, ainda, nota-se uma falta de divulgação ou até de preocupação com a população idosa, a qual demanda conhecimento sobre os serviços públicos essenciais, observado no estudo realizado.

5.1 RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES

Como sugestão para pesquisas futuras, deve-se realizar um estudo da avaliação para cada empresa prestadora de um serviço essencial de qualidade, o transporte interestadual de passageiros, com a aplicação da escala SERVQUAL para que se possa analisar quais demandam mais melhorias.

Outra pesquisa sugerida é a análise da adaptação a acessibilidade dos veículos rodoviários, assim resultando na verificação do cumprimento a Norma ABNT 15.320 (2005) pelas empresas, confrontando o resultado com a atuação da fiscalização como regulador desse serviço. Ainda, verificar se há uma preocupação das prestadoras de serviço em melhorias, com implantação de programas de qualidade e acessibilidade, em virtude do possível aumento de usuários no setor de transporte decorrente de grandes eventos a serem realizados no País, como as Olimpíadas de 2016 e a Copa de 2014.

Recomenda-se para essas empresas a verificação da prestação dos seus serviços, principalmente uma análise com relação aos funcionários, pois são os que fazem contato direto com o consumidor, dependendo dos mesmos, uma boa ou má percepção dos consumidores com relação ao serviço. Assim como, um treinamento para realizar atendimentos adequados ao crescente público de idosos e a aquisição de equipamentos para dar suporte à operação da acessibilidade. Realizar, ainda, o serviço de atendimento preferencial para os idosos.

Ao órgão fiscalizador se indica a propagação dos direitos dos idosos, através de panfletagem e propagandas, bem como uma maior precisão na fiscalização das empresas prestadoras de serviços, visto que apesar do nível de percepção ter sido

satisfatório, houve reclamações, principalmente quanto aos aspectos tangíveis de determinadas empresas, podendo gerar problemas futuros.

REFERÊNCIAS

ABRATI. Associação Brasileira das Empresas de Transporte Terrestre de Passageiros. Disponível em: <<http://www.abrati.org.br/page/23>>. Acesso em 01 nov. 2011.

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR 15.320**: Acessibilidade à pessoa com deficiência no transporte rodoviário. Rio de Janeiro: 2005.

ANTT. Agência Nacional de Transportes Terrestres. Disponível em: <<http://www.antt.gov.br/passageiro/apresentacaopas.asp>>. Acesso em 01 nov. 2011.

ANTT. Projeto da Rede Nacional de Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiro – PROPASS BRASIL. Disponível em: <http://www.antt.gov.br/acpublicas/CPublica2008-01/V3/Volume_III_Modelo_de_Gestao_e_Control.pdf>. Acesso em 15 nov. 2011.

ANTT. Agência Nacional de Transportes Terrestres. Disponível em: <http://www.antt.gov.br/revistaantt/ed5/_asp/Reportagem.asp>. Acesso em 10 dez. 2011.

ANTT. Agência Nacional de Transportes Terrestres. Disponível em: <<http://appweb2.antt.gov.br/passageiro/idoso/cartilhaidoso.asp>>. Acesso em 12 out. 2012.

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES. **Resolução nº 1692, de 24 de outubro de 2006**. Dispõe sobre procedimentos a serem observados na aplicação do Estatuto do Idoso no âmbito dos serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.antt.gov.br/index.php/content/view/2692/Resolucao_1692.html>. Acesso em 15 set. 2012.

BABIN, B; et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. São

Paulo: Bookman, 2003.

BACCARO, Thais Accioly; GALÃO, Fabiano Palhares. O uso da escala servqual na avaliação da qualidade percebida de uma instituição bancária localizada em Londrina – Pr. **Revista Cesumar Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**, Londrina, v. 17, n. 1, p.87-114, jan./jun. 2012.

BERNARDES, Leandro Lopes. **Avaliação da qualidade do serviço de transporte rodoviário interestadual de passageiros através do desenvolvimento de um sistema de indicadores**. 2006. 138 f. Dissertação (Mestre) - Departamento de Engenharia Civil e Ambiental, Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

BRASIL. Constituição Federal. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em 13 jun. 2012.

BRASIL. Presidência da República. **Decreto nº 2.521, de 20 de março de 1998**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2521.htm>. Acesso em 10 set. 2012.

BRASIL. Presidência da República. **Lei Federal nº 10.048, de 8 novembro de 2000**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10048.htm>. Acesso em 10 set. 2012.

BRASIL. Presidência da República. **Lei Federal nº 10.098, de 19 de novembro de 2000**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm>. Acesso em 10 set. 2012.

BRASIL. Presidência da República. **Lei Federal nº 10.741, de 1º de outubro de 2003**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm>. Acesso em 10 set. 2012.

BRASIL. Presidência da República. **Decreto nº 5.934, de 18 de outubro de 2006.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5934.htm>. Acesso em 10 set. 2012.

BRASIL. Presidência da República. **Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em 10 set. 2012.

BRASIL. Presidência da República. **Lei Federal nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012.** Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/1030660/lei-12587-12>>. Acesso em 10 set. 2012.

CANDELORO, J. Rosana; SANTOS, Vanice dos. **Trabalhos acadêmicos:** uma orientação para a pesquisa e normas técnicas. Porto Alegre: AGE, 2006.

CHASE, Richard B.; AQUILANO, Nicholas J.; JACOBS, F. Robert. **Administração da produção para vantagem competitiva.** 10. ed. São Paulo: Bookman, 2006.

COBRA, Marcos. **Serviços:** Como construir valores para o cliente. São Paulo: Marcos Cobra, 2004.

CNS. Confederação Nacional de Serviços. Disponível em: <http://www.cnsservicos.org.br/documentos/economia/001/Setorial_PIB%202011%201trim.pdf>. Acesso em 22 set. 2012.

CNT. Confederação Nacional de Transporte. Disponível em: <<http://www.estradas.com.br/sosestradas/estatisticas/cnt-coppead-passageiros.pdf>>. Acesso em 07 nov. 2011.

COSTA, Ruthe Corrêa da. **A Terceira idade hoje:** Sob a Ótica do Serviço Social. Canoas: ULBRA, 2007.

DAVES, Mark M.; AQUILANO, Nicholas J.; CHASE, Richard B.. **Fundamentos da**

administração da produção. 3. ed. São Paulo: Bookman, 1999.

FARRIS, Paul W. et al. **Métricas de marketing:** mais de 50 métricas que todo executivo deve dominar. São Paulo: Bookman, 2006.

FITZSIMMONS, A. James; FITZSIMMONS, J. Mona. **Administração de serviços:** Operações, estratégia e tecnologia da informação. 4. Ed. São Paulo: Bookman, 2004.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 3, p.88-102, set./dez., 2008.

GRESSLER, A. Lori. **Introdução à Pesquisa:** Projetos e Relatórios. São Paulo: Loyola, 2004.

HARGREAVES, L. ZUANETTI, R. LEE, R. Et al. SENAC, DN. **Qualidade em prestação de serviços.** Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2005.

HAIR JUNIOR, Joseph F. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração.** São Paulo: Bookman, 2003.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1866&id_pagina=1>. Acesso em 15 set. 2012.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/ibgeteen/datas/idoso/politica_do_idoso_no_brasil.html>. Acesso em 15 set. 2012.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/tabuadevida/2010/notastecnicas.pdf>>. Acesso em 15 out. 2012.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa anual de serviços**. Rio de Janeiro, v. 12, p. 1-215, 2010.

IDEME. Instituto de Desenvolvimento Municipal e Estadual. Disponível em: <<http://www.ideme.pb.gov.br/index.php/noticias/601-ideme-apresenta-estudo-sobre-a-populacao-idosa-da-paraiba-entre-2000-e-2010.html>>. Acesso em 06 out. 2012.

KAHTALIAN, Marcos. **Marketing**/Fae Business School. Curitiba: Associação Franciscana de Ensino Senhor Bom Jesus, 2002.

KAHTALIAN, Marcos. **Marketing de serviços**. FAE, 2003. Disponível em: <<http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/mkt/2.pdf>>. Acesso em 01 nov. 2011.

KALTERNECKER, Evodio; QUEIROZ, Retto. **Qualidade segundo Garvin**. São Paulo: Annablume, 1995.

KOTLER, Philip; LEE, Nancy. **Marketing no setor público**: Um guia para um desempenho mais eficaz. São Paulo: Bookman, 2007.

KOTLER, Philip. **Marketing para o século XXI**: como criar, conquistar e dominar mercados. São Paulo: Edipro, 2009.

LENZIARDI, Raquel et al. Qualidade em serviços turísticos: uma pesquisa exploratória com clientes corporativos de uma agência de viagens. In: V CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 2009, Niterói, RJ. **Anais...** . p. 1 - 18.

LOVELOK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: Marketing e Gestão**. São Paulo: Saraiva, 2002.

LUCCI, Elian A. **A Era pós-industrial, a sociedade do conhecimento e a educação para o pensar**. Disponível em: <<http://www.hottopos.com/vidlib7/e2.htm>>. Acesso em 30 out. 2011.

MARQUES, Fábio. **Guia Prático da excelência em serviços**: Como conquistar clientes, aumentar os lucros e viver melhor!. São Paulo: Nobel, 2006.

MARTINS, J. Santos. **Projetos de pesquisa, ensino e aprendizagem em: sala de aula**. Campinas, SP: Armazém do Ipê (Autores Associados), 2007.

MARTINS, Vitor William Batista et al. Utilização do modelo servqual em uma rede de supermercados como instrumento de avaliação da qualidade. **Revista Iberoamericana de Engenharia Industrial**, Florianópolis, v. 4, n. 7, p.279-296, 2012.

MIRANDA NETO, M. José de. **Pesquisa para o planejamento – métodos & técnicas**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

NICOLUCI, Misael Victor; GIULIANI, Antonio Carlos. A Era dos serviços: desafios e tendências. In: II Congresso De Administração Da Unifenas, 2003, Alfenas-MG. **Artigo**. Alfenas-MG: Unifenas, 2003.

NODARI, Christine Tessele; Medeiros, Felipe Silva. Sistemas de indicadores da qualidade para o transporte rodoviário de passageiros. In: **Transportation research part a: policy and practice**. Rio Grande do Sul, 2010. P. 1-23.

OLIVEIRA, Otavio J. (Org.). **Gestão da qualidade**: tópicos avançados. São Paulo: Thomson, 2006.

ONUBR. Organização das Nações Unidas no Brasil. Disponível em: <<http://www.onu.org.br/a-onu-em-acao/a-onu-em-acao/a-onu-e-as-pessoas-idosas/>>. Acesso em 15 de set. De 2012.

PÁDUA, M. M. Elizabete. **Metodologia da Pesquisa**: Abordagem Teórico-Prática. São Paulo: Papirus, 2007.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

PINHO, Paulo; VILARES, Manuel. **A avaliação das grandes obras públicas: O caso do metro do Porto**. Porto: FEUP, 2009.

HARGREAVES, L. ZUANETTI, R. LEE, R. Et al. SENAC, DN. **Qualidade em prestação de serviços**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2005.

REIS, G. Linda. **Produção de monografia: Da Teoria à Prática, o Método Educar pela Pesquisa (MEP)**. Brasília: SENAC – DF, 2008.

SANTOS, Lílian Silva et al. A importância da avaliação do transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros através de qualidade priorizados pelos clientes. In: XIII SIMPEP, 2006, Bauru, SP. **Anais...** . p. 1 – 7.

SCHWANKE, Carla Helena Augustin et al. (Org.). **IV Atualizações em geriatria e gerontologia: aspectos demográficos, biopsicossociais e clínicos do envelhecimento**. Porto Alegre: Edipucrs, 2012.

SILVA, André Luiz Carvalhal da. **Introdução à análises de dados**. 2. ed. Rio de Janeiro: E-papers, 2011.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005.

SILVA, Ricardo Azevedo. **Evolução recente do terciário (serviços) no Brasil**. 2009. 140 f. Tese (Doutorado) - Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2009.

SILVA, Severino Francisco da. **Marketing de serviço: Fundamentos, Análise e Práticas no Setor de Saúde**. Maceió: UFAL, 2005.

VASCONCELLOS, Eduardo A. **Transporte urbano nos países em desenvolvimento**.

3. Ed. São Paulo: Annablume, 2000.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2000.

APÊNDICE A

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE INTERESTADUAL: UMA ANÁLISE NA PERCEPÇÃO DOS IDOSOS

Pesquisa de Satisfação

Prezado Usuário,

Com a finalidade de agregar valor ao Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), para obtenção do título de Bacharel em Administração, almejamos, neste questionário, obter informações a propósito da qualidade dos serviços prestados aos idosos no transporte interestadual, na cidade de João Pessoa/PB. Solicitamos sua colaboração em responder as seguintes questões, com máxima sinceridade e riqueza de informações.

Agradecemos por sua disponibilidade.

Cordialmente,

Sonaly Larissa Pereira da Silva
Graduanda em Administração
Universidade Federal da Paraíba

Prof^a. Dr^a. Kátia Virgínia Ayres
Docente do Departamento de Administração
Universidade Federal da Paraíba

1. Sexo:
☐ Feminino ☐ Masculino
2. Qual sua idade?
☐ Entre 60 e 65 anos ☐ Entre 66 e 70 anos ☐ Entre 71 e 75 anos ☐ Acima de 75 anos
3. Qual sua renda mensal?
☐ Até 1 salário ☐ Até de 2 salários ☐ Mais de 2 salários ☐ Não possui
4. Destino _____
5. Quantas vezes o senhor (a) viaja por ano?
☐ Apenas 1 vez ☐ 2 ou 3 vezes ☐ Mais de 3 vezes
6. Qual motivo da viagem?
☐ Lazer ☐ Trabalho ☐ Visita a família ☐ Saúde ☐ Outros: _____
7. O senhor(a) conhece o sistema da gratuidade do bilhete de viagem do idoso?
☐ Sim ☐ Não
8. Tem conhecimento sobre a Cartilha do Idoso relativa ao transporte interestadual de passageiros?
☐ Sim ☐ Não
9. Já adquiriu o bilhete de viagem do idoso?
☐ Sim ☐ Não
10. Utilizou o desconto de 50% na compra de bilhetes de viagem?
☐ Sim ☐ Não
11. Existe um atendimento prioritário nos serviços prestados pela empresa?
☐ Sim ☐ Não

12. São suficientes as informações apresentadas pelos funcionários da empresa com relação aos itens a seguir:

Sim Não

Horário da viagem		
Disponibilidade do bilhete de passagem		
Instrução do embarque		
Trajetos da viagem		

13. O senhor(a) está satisfeito com a qualidade da prestação do serviço no embarque?

Sim Não

Alguém ajudou?		
Teve alguma dificuldade?		
Utilizou rampa?		
Funcionou bem?		

14. Existe um serviço de qualidade durante a viagem, com relação a:

Sim Não

Lanches		
Som ambiente		
Piso		
Limpeza do Banheiro		
Cortinas		
Higiene das poltronas		
Ar Condicionado		
Assento confortável		
Identificação de poltronas		

15. Já houve problemas com os horários da empresa no embarque?

() Sim () Não

16. Houve problemas com alguma prestação de serviço oferecido pela empresa? Se sim, qual? Foi solucionado?

() Sim () Não

17. Qual sua opinião com relação à cortesia dos funcionários da empresa?

18. Com relação ao desembarque, o senhor(a) obteve orientação/ajuda?

() Sim () Não

19. No geral, os veículos atendem suas expectativas?

() Sim () Não

20. Já tomou conhecimento com relação ao órgão fiscalizador dos transportes de passageiros interestaduais

(ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres)?

() Sim () Não

21. Já teve algum tipo de contato com o órgão fiscalizador? Se sim, qual? Foi bem atendido?

() Sim () Não

22. Que nota daria para os itens a seguir (de 0 a 10)?

	NOTA
Acesso à empresa por telefone ou internet (se usou)	
Acesso ao terminal rodoviário	
Funcionários do terminal rodoviário	
Funcionários da empresa de transporte de passageiros	
Conforto do ônibus	
Acesso aos pontos de parada	

23. Qual o nível da sua satisfação com relação à concessão de bilhetes de passagens gratuitos?

() Muito Satisfeito () Satisfeito () Neutro () Insatisfeito () Muito Insatisfeito

Obrigada pela colaboração.